



CLÍNICA MEDICO QUIRÚRGICA S.A.S.

DERECHOS

Y

RESPONSABILIDADES DE LOS USUARIOS

**Ley Estatutaria de Salud
(Ley 1751 de 2015)**

Detallada por el
**Ministerio de Salud
y Protección Social**

(a través de la Resolución
4312 de 2021 y normas
previas como la Resolución
13437 de 1991).



DECÁLOGO INSTITUCIONAL DE DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LOS USUARIOS

Clínica Médico Quirúrgica S.A.S.

La Clínica Médico Quirúrgica S.A.S. (CMQ), a través de su Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU), se compromete a brindar una atención integral, humana y con los más altos estándares de calidad. Nuestro modelo de atención está centrado en la persona, promoviendo el respeto mutuo, la seguridad del paciente y el cumplimiento estricto del ordenamiento jurídico del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) en Colombia.

Este catálogo constituye el instrumento oficial para que nuestros pacientes, familiares y cuidadores conozcan sus facultades legales, sus responsabilidades éticas y el marco normativo que rige cada una de las atenciones asistenciales y administrativas dentro de nuestra institución.

Marco Normativo Vigente

La prestación de los servicios de salud en la Clínica Médico Quirúrgica S.A.S. se fundamenta y se encuentra alineada con las siguientes disposiciones legales vigentes en la República de Colombia:

- **Ley 100 de 1993:** Creación del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- **Ley Estatutaria 1751 de 2015:** Consagra la salud como un derecho fundamental autónomo e irrenunciable, garantizando su prestación bajo los principios de equidad, continuidad, oportunidad e integralidad.
- **Resolución 256 de 2016:** Dicta las disposiciones para el Sistema de Información para la Calidad y establece los indicadores que miden la oportunidad, satisfacción y accesibilidad de los servicios asistenciales.
- **Resolución 2292 de 2021:** Define y actualiza el conjunto de servicios y tecnologías en salud financiados con cargo a la Unidad de Pago por Capitación (UPC).
- **Decreto 1652 de 2022:** Regula las excepciones y topes en el cobro de pagos moderadores en el sistema de salud.
- La **Circular Externa 008 de 2018** de la Superintendencia Nacional de Salud es la norma que modificó de manera estructural las reglas del **Título VII ("Al usuario y participación social")** de la Circular Única de 2007, regulando la participación ciudadana, las asociaciones de usuarios y el control social en EPS, IPS y entidades territoriales.

- **Resolución 2063 de 2017:** Adopta la Política de Participación Social en Salud (PPSS), que orienta la vinculación activa de la ciudadanía en el sistema de salud.

Glosario De Términos Esenciales

Para una adecuada interpretación de las garantías descritas en este catálogo, se detallan los siguientes conceptos normativos:

- **ADRES:** Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- **Afiliado:** Es la persona que ingresa al Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) mediante el cumplimiento de las condiciones de ley y el registro en el sistema, lo cual le otorga el derecho a recibir los servicios de salud del Plan de Beneficios y le genera la obligación de cumplir con los deberes correlativos.
- **Alianza de usuarios:** Es una agrupación de personas afiliadas al sistema que se organizan de forma comunitaria para velar por los derechos de los pacientes, vigilar la calidad de los servicios y actuar como interlocutores válidos ante las directivas de las EPS y las IPS.
- **Atención de Urgencias:** Modalidad médica indispensable que busca preservar la vida y prevenir secuelas críticas, exenta de cualquier barrera económica o administrativa previa.
- **Copago:** Es el aporte en dinero que corresponde a una parte del valor del servicio requerido por el beneficiario; tiene como finalidad ayudar a financiar el sistema. Se cobra sólo a los afiliados beneficiarios (familiares del cotizante).
- **Derecho:** Un derecho es una garantía que protege la dignidad de las personas y les permite acceder a condiciones, servicios y oportunidades necesarias para su bienestar, las cuales deben ser respetadas y protegidas.
- **Entidad Promotora de Salud (EPS):** Son las entidades responsables de la afiliación y el registro de los afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS), así como del recaudo de sus cotizaciones (por delegación del ADRES). Su función principal es organizar y garantizar, directa o indirectamente, la prestación del Plan de Beneficios en Salud (PBS) a sus usuarios.
- **Institución Prestadora de Servicios de Salud (IPS):** Son las entidades oficiales, privadas, públicas, mixtas o comunitarias, organizadas para la prestación de los servicios de salud a los afiliados del Sistema General de Seguridad Social en Salud, dentro de las pautas que dicte el Ministerio de Salud y la Superintendencia Nacional de Salud.
- **Régimen Contributivo:** Es un conjunto de normas que rigen la vinculación de los individuos y las familias con capacidad de pago al Sistema General de

Seguridad Social en Salud, cuando tal vinculación se hace a través de un aporte o cotización.

- **Régimen subsidiado:** Es el régimen que integra, únicamente a las personas naturales que no tienen capacidad de pago.
- **Responsabilidades:** Son los compromisos que asumen los usuarios para cuidar su salud, seguir las recomendaciones del equipo de salud, suministrar información veraz y hacer un uso adecuado y responsable de los servicios de salud.
- **SIAU (Sistema de Información y Atención al Usuario):** Es una estrategia diseñada por el Ministerio de Salud y vigilada estrictamente por la Superintendencia Nacional de Salud para garantizar que todas las IPS (clínicas y hospitales) y las EPS cuenten con una oficina o un canal administrativo dedicado exclusivamente a escuchar, orientar y resolver las necesidades de los pacientes y sus familias.
- **Triage:** Sistema dinámico de selección y clasificación de pacientes en urgencias, fundamentado en sus necesidades terapéuticas inmediatas y el riesgo vital.

CARTA DE DERECHOS DE LOS USUARIOS

De conformidad con la normatividad estatutaria, todo usuario de la Clínica Médico Quirúrgica

S.A.S. posee las siguientes prerrogativas sin discriminación alguna por motivos de raza, sexo, edad, origen, condición social o convicciones políticas y religiosas:

1. Recibir atención en salud de manera integral, oportuna y segura.

Es el derecho que tiene todo usuario a recibir un conjunto de acciones articuladas de promoción, y mantenimiento de la salud, tratamiento y rehabilitación, prestadas en el momento adecuado, sin dilaciones burocráticas o técnicas, y bajo estándares de calidad que minimicen el riesgo de sufrir daños o eventos adversos durante el proceso asistencial integrando los componentes de integralidad, oportunidad y seguridad.

2. Ser tratado con respeto, dignidad y sin discriminación.

Es el derecho que tiene todo usuario a ser reconocido, valorado y atendido en su individualidad como persona, garantizando un trato cordial, empático y digno por parte de todo el personal (asistencial y administrativo), asegurando la igualdad de condiciones y eliminando cualquier tipo de distinción por razones de raza, género, edad, orientación sexual, origen, condición socioeconómica, ideología o estado de

salud. integrando los componentes respeto, dignidad (humanización), sin discriminación (equidad).

3. Recibir información clara, suficiente y comprensible sobre su estado de salud, diagnóstico y tratamiento.

Es un derecho a la información médica el cual es un pilar fundamental de la humanización de la salud.

En la práctica, este derecho se desglosa de la siguiente manera:

- **Clara:** Utilizando un lenguaje sencillo y accesible, evitando el exceso de tecnicismos médicos para que cualquier persona pueda entenderlo.
- **Suficiente:** Que incluya todos los datos necesarios para que el paciente conozca su situación real (riesgos, beneficios, alternativas de tratamiento y pronóstico).
- **Comprensible:** Adaptada a las condiciones del paciente (su edad, su idioma, sus capacidades cognitivas o su estado de vulnerabilidad emocional).

4. Aceptar o rechazar procedimientos mediante el consentimiento informado.

Es un derecho fundamental de la Autonomía del Paciente, específicamente materializado a través del proceso del Consentimiento Informado.

En el ámbito de los derechos y responsabilidades en salud, este concepto se define de la siguiente manera:

- **Poder de decisión:** Es la facultad que tiene todo usuario de decidir, de manera libre, voluntaria y consciente, si autoriza o no la realización de un procedimiento médico, quirúrgico, clínico o diagnóstico propuesto por el personal de salud.
- **Información previa:** Para que la aceptación o el rechazo sea válido, el paciente debe recibir primero información clara, oportuna, verídica y completa sobre los beneficios, riesgos, alternativas y consecuencias de no realizarse el procedimiento.
- **Revocabilidad:** El paciente tiene el derecho de cambiar de opinión y revocar (cancelar) su consentimiento en cualquier momento del proceso, sin que esto afecte su derecho a seguir recibiendo atención médica de calidad.

5. Garantía de la confidencialidad de su información clínica.

Es una obligación legal, ética y médica que tienen las instituciones de salud y todo el personal de proteger, resguardar y mantener en estricto secreto todos los datos relativos a la salud de un paciente.

- **Secreto Profesional:** Es el deber de no revelar ningún dato obtenido durante la relación médico-paciente (diagnósticos, tratamientos, antecedentes, etc.) a terceras personas sin una autorización expresa.
- **Seguridad de los Datos:** Implica la implementación de medidas técnicas y organizativas (como contraseñas, sistemas encriptados y acceso restringido al historial clínico) para evitar que personas no autorizadas accedan, alteren o filtren la información.
- **Derecho a la Intimidad:** Reconoce que el historial médico pertenece a la esfera privada del paciente, por lo que este tiene el control sobre quién puede conocer sus datos de salud.

6. Recibir servicios con calidad y personal idóneo.

Es el derecho a exigir que lo que te ofrezcan no solo se haga bien (calidad), sino que lo haga alguien que realmente sepa cómo hacerlo (idoneidad).

Servicios con calidad: Significa que la atención recibida debe cumplir con estándares óptimos de seguridad, eficiencia, calidez y oportunidad. El servicio debe resolver la necesidad del usuario de la mejor manera posible, minimizando riesgos y optimizando los recursos.

Personal idóneo: Se refiere a que las personas que prestan el servicio deben ser **competentes**. Esto implica que tienen los títulos académicos, la experiencia, la capacitación, la ética y las habilidades técnicas y humanas necesarias para desempeñar su labor adecuadamente.

7. Presentar peticiones, quejas, reclamos o sugerencias (PQR) y obtener respuesta oportuna.

Es el derecho fundamental más importantes de los usuarios, clientes o ciudadanos en su relación con empresas o entidades públicas o privadas: el **Derecho de Petición** (o derecho a presentar PQRS).

- **Petición:** Es la solicitud formal que haces para pedir información, requerir un servicio, o solicitar una copia de un documento.
- **Queja:** Es la manifestación de inconformidad por una mala atención, el mal comportamiento de un funcionario/empleado, o una falla en la prestación de un servicio.

- **Reclamo:** Es la exigencia que haces cuando consideras que no te cumplieron con lo prometido.
- **Sugerencia:** Es una propuesta o idea que presentas para que la entidad o empresa mejore la calidad de sus servicios o procesos.

No basta con que la empresa o entidad reciba tu documento; existe una obligación legal y comercial de **responder dentro de los plazos establecidos por la ley** (que suelen variar entre 1-2-3-10 y 15 días hábiles según el requerimiento y/o solicitud).

Una respuesta oportuna debe ser:

- **Clara:** Fácil de entender, sin tecnicismos innecesarios.
- **De fondo:** Debe resolver realmente lo que estás preguntando o reclamando.
- **Notificada:** Te la deben hacer llegar por los medios que autorizaste (correo electrónico, físico, entre otros.).

8. Recibir atención de urgencias sin trámites administrativos según la ley.

Toda persona tiene derecho a recibir atención inmediata en caso de una urgencia médica, sin que se le exijan autorizaciones, pagos anticipados o cualquier otro trámite administrativo que retrase la prestación del servicio. La atención debe brindarse de manera oportuna para proteger la vida, la salud y la integridad del paciente, conforme a lo establecido en la Ley Estatutaria de Salud (Ley 1751 de 2015).

9. Ser escuchado y participar en las decisiones sobre su atención en salud.

Es el derecho que tiene toda persona a expresar sus opiniones, dudas y preferencias frente a su estado de salud y los tratamientos propuestos, y a que estas sean tenidas en cuenta por el personal de salud.

CARTA DE LAS RESPONSABILIDADES DE LOS USUARIOS

1. Suministrar información veraz, clara y completa sobre su estado de salud.

Es el deber que tiene el usuario de los servicios de salud de proporcionar al personal médico y asistencial información cierta, completa y oportuna sobre su condición de salud, antecedentes médicos, síntomas, tratamientos previos y cualquier otro dato relevante. Esto permite realizar una valoración adecuada, establecer diagnósticos

correctos y definir tratamientos seguros y eficaces, contribuyendo a una atención en salud de calidad y oportuna.

2. Cumplir con las indicaciones médicas y tratamientos ordenados.

Es la responsabilidad del usuario de seguir de manera adecuada las recomendaciones, medicamentos, procedimientos, controles y cuidados indicados por el personal de salud. Esto incluye respetar las dosis, horarios y duración de los tratamientos, así como asistir a los controles programados, con el fin de garantizar la efectividad de la atención, favorecer la recuperación y prevenir complicaciones en el estado de salud.

3. Cuidar su salud y la de su familia mediante prácticas de autocuidado.

Es la responsabilidad del usuario de adoptar hábitos y conductas que promuevan el bienestar propio y el de su familia, como la higiene personal, una alimentación saludable, la actividad física, la prevención de enfermedades y la asistencia oportuna a los servicios de salud cuando sea necesario. El autocuidado contribuye a mejorar la calidad de vida y a prevenir complicaciones o enfermedades evitables.

4. Tratar con respeto al personal de salud y a otros usuarios.

Es la responsabilidad del usuario de mantener una conducta respetuosa, cordial y adecuada hacia el personal médico, asistencial, administrativo y hacia los demás pacientes y acompañantes. Esto implica evitar agresiones verbales o físicas, mantener una comunicación adecuada y contribuir a un ambiente de convivencia armónica dentro de la institución, favoreciendo una atención en salud digna y humanizada.

5. Hacer uso adecuado y responsable de los servicios de salud.

Es la responsabilidad del usuario de utilizar los servicios de salud de manera consciente, evitando el uso indebido o innecesario de los mismos. Esto implica acudir a los servicios solo cuando sea necesario, respetar los turnos y procedimientos establecidos, y no incurrir en el abuso de los recursos del sistema, contribuyendo así a la eficiencia, oportunidad y sostenibilidad de la atención en salud para toda la comunidad.

6. Cumplir con las normas, horarios y reglamentos de la institución.

Es la responsabilidad del usuario de acatar las disposiciones establecidas por la institución de salud, incluyendo horarios de atención, normas de ingreso, permanencia y visita, así como los reglamentos internos. El cumplimiento de estas normas contribuye al orden, la seguridad, el buen funcionamiento de los servicios y a una atención más eficiente y organizada para todos los usuarios.

7. Asumir los costos correspondientes (copagos, cuotas moderadoras) cuando aplique.

Es la responsabilidad del usuario de contribuir económicamente al sistema de salud mediante el pago de copagos, cuotas moderadoras u otros valores establecidos, de acuerdo con su régimen de afiliación y capacidad de pago, cuando la normatividad vigente así lo determine. Estos aportes permiten regular el acceso a los servicios y contribuir a la sostenibilidad del sistema.

Normatividad aplicable:

- Ley 100 de 1993 (Sistema General de Seguridad Social en Salud).
- Decreto 780 de 2016 (Decreto Único Reglamentario del Sector Salud).
- Acuerdo 260 de 2004 del Consejo Nacional de Seguridad Social en Salud (regula copagos y cuotas moderadoras).
- Ley 1751 de 2015 (Ley Estatutaria de Salud, en lo relacionado con el acceso y sostenibilidad del sistema)

8. Cuidar las instalaciones y recursos de la IPS.

Es la responsabilidad del usuario de hacer un uso adecuado, respetuoso y consciente de las instalaciones, equipos, mobiliario y demás recursos de la institución prestadora de servicios de salud (IPS). Esto incluye evitar daños, desperdicios o usos indebidos, contribuyendo a la conservación de los bienes institucionales y al buen funcionamiento de los servicios para beneficio de todos los usuarios.

9. Asistir puntualmente a las citas o cancelarlas con anticipación.

Es la responsabilidad del usuario de presentarse de manera puntual a las citas médicas y demás servicios de salud programados, o en su defecto, cancelarlas con la debida anticipación cuando no pueda asistir. Esto permite una mejor organización de la agenda asistencial, optimiza la utilización de los recursos disponibles y facilita que otros usuarios puedan acceder oportunamente a la atención en salud.

10. Informar oportunamente cualquier inconformidad o situación irregular a través de los canales establecidos. (SIAU).

Es la responsabilidad del usuario de comunicar de manera oportuna cualquier queja, inconformidad, sugerencia o situación irregular relacionada con la atención en salud, utilizando los canales oficiales dispuestos por la institución. Esto permite la mejora continua de los servicios, la identificación de oportunidades de mejora y el fortalecimiento de la calidad en la atención en salud.

Canales De Atención Y Participación Social

Para la radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias (PQRS), el SIAU de la Clínica Médico Quirúrgica S.A.S. dispone de los siguientes medios institucionales:

- **Oficina Física de Atención al Usuario:** Ubicada de forma presencial dentro del establecimiento de la institución.
- **Correo Electrónico Institucional:** Canal oficial para el envío y recepción de solicitudes formales.
 - gestiondocumental@cmqcucuta.com
 - siau@cmqcucuta.com
- **Portal web:** <https://cmqcucuta.com/> encontrar contenidos de interés para mantenerte siempre informado, disponible. 24/7.
- **ChatBot:** Comunícate con **Preventino**, tu asistente virtual por chat web o WhatsApp +57 3009108008 para agendamiento de citas especializadas.
- **Líneas Telefónicas:** Comunícate a nuestras líneas de atención:
 - SIAU Ext 1050 – WhatsApp 317 475 6652
 - Laboratorio Clínico Ext 1030
 - Imagenología Ext 2170
 - Programación de Cirugía Ext 3080
 - Consulta Externa Ext 1120
 - Secretaria de Gerencia Ext 2050

Participación social

La **participación social** es el derecho y el proceso mediante el cual las personas, familias y comunidades intervienen de manera activa en la toma de decisiones, gestión, seguimiento y evaluación de las acciones que influyen en su bienestar y en el desarrollo de los servicios de salud.

En el sector salud, la participación social permite que los usuarios incidan en la planeación y control de los servicios, promuevan mejoras en la atención y velen por el cumplimiento de sus derechos.

Alianza de usuarios

La **alianza de Usuarios** es un mecanismo fundamental de participación ciudadana en el ámbito de la salud, clave para la auditoría de la calidad, la gestión de la experiencia del usuario a través del SIAU y el mejoramiento continuo de las instituciones.

Esta asociación actúa como un puente institucional, democrático y de comunicación entre los directivos de la entidad de salud y la comunidad usuaria, garantizando que la voz del usuario sea escuchada. La participación activa constituye un pilar estratégico en la gestión en salud, debido a que:

- **Voz del paciente:** Permite que las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones no se limiten a un registro, sino que se transformen en acciones de mejora continua.
- **Vigilancia del trato digno:** Garantiza el seguimiento a la prestación de servicios de salud bajo principios de humanización, respeto y calidad en la atención médica, de enfermería y administrativa.

Correo electrónico: alianzadeusuariocmq@gmail.com

Los derechos y las responsabilidades de los usuarios constituyen la base de una atención en salud segura, digna, humanizada y de calidad. Los derechos garantizan el acceso oportuno a los servicios, el respeto por la dignidad, la autonomía, la información clara y la participación en las decisiones relacionadas con la atención. Por su parte, las responsabilidades promueven el compromiso de los usuarios con el cuidado de su salud, el uso adecuado de los servicios, el cumplimiento de las recomendaciones del equipo de salud y el respeto por el personal, los demás usuarios y las normas institucionales.

Asimismo, la **participación social en salud** fortalece el ejercicio de estos derechos y responsabilidades al permitir que los usuarios, sus familias y la comunidad intervengan activamente en la evaluación, mejora y seguimiento de los servicios de salud. A través de mecanismos como la alianza de Usuarios y otros espacios de participación ciudadana, se fomenta el diálogo entre la institución y la comunidad, se promueve la transparencia, el control social y el mejoramiento continuo de la calidad de la atención.

En conjunto, los derechos, las responsabilidades y la participación social contribuyen al fortalecimiento de la confianza entre los usuarios y las instituciones de salud, favoreciendo una atención centrada en las personas y orientada al mejoramiento continuo de los servicios.