

### Qué es una Carta de los Derechos de los Pacientes

-Es un documento que tiene como objetivo la proclamación de un conjunto de derechos, que surgen como un modo de concretar y hacer visibles las diferentes formas prácticas en las que debe darse la protección del derecho a la Salud, garantizado por la Constitución y reconocido por la ley, pero a menudo desconocido y muy vulnerado de diferentes maneras en la práctica.

-Es una herramienta que se fundamenta en la participación ciudadana y la defensa de los derechos al fin de divulgar formas concretas en que estos derechos pueden ser respetados y exigidos.

### Cómo nació la Carta

- Es el resultado de la voluntad que parte de los ciudadanos, valiéndose de cuatro fuentes de información: cívica, estadística, jurídica y experiencial.

- Sale en el marco del proyecto piloto “Derechos y Desarrollo” promovido desde 2009 en Colombia por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y Cittadinanzattiva.

### Los 12 Derechos de los Pacientes que la Carta destaca

#### 1. DERECHO AL RESPETO POR LA PERSONA

*Yo como persona, por el solo hecho de serlo, tengo derecho a recibir una atención en salud humana, un trato digno, a no ser discriminada o segregada por mi patología, condición económica, raza, sexo, religión o ideales políticos.*

#### 2. DERECHO AL ACCESO

*Yo como persona tengo derecho a ingresar al Sistema General de Seguridad Social en Salud - SGSSS a través de la afiliación al Régimen Contributivo o Subsidiado. Se me debe garantizar el acceso a los servicios de salud cuando los requiera. Cuando no tenga capacidad de pago y no esté afiliada al SGSSS, tengo derecho a recibir los servicios de salud a través de las Instituciones Prestadoras de Salud (IPS) que tengan contrato con el Estado para tal fin.*

#### 3. DERECHO A LA INFORMACIÓN

*Yo como persona tengo derecho a que se me comunique sobre mis derechos y deberes en materia de Salud. Tengo derecho a que se me informe sobre el desempeño y calidad de los servicios suministrados por las Empresas Promotoras de Salud (EPS) e Instituciones Prestadoras de Salud (IPS). Tengo derecho a que se me informe sobre las IPS y profesionales de la salud que conforman la red de prestadores de la EPS a la que estoy afiliada. Por otro lado, Yo como persona tengo derecho a acceder al contenido completo (datos y documentos) de mi historia clínica; a que se me indique sobre mi estado de salud, los riesgos de mi enfermedad y de los procedimientos o intervenciones necesarias que me realizarán; también sobre las alternativas de tratamientos a los cuales puedo acceder. Tengo derecho a que se me informe usando un lenguaje que sea comprensible para mí y mi familia.*

#### 4. DERECHO A LA LIBRE ELECCIÓN

*Yo como persona tengo derecho, a escoger de manera libre la EPS a través de la cual me quiero afiliar al SGSSS: Tengo derecho a seleccionar la IPS en la cual deseo recibir los servicios de salud, de escoger libremente al profesional de la salud que me atenderá y decidir entre los diferentes tipos de tratamientos que produzcan resultados iguales o comparables.*

#### 5. DERECHO A LA ATENCIÓN OPORTUNA

*Yo como persona tengo derecho a recibir una atención en salud en el momento en que lo necesite, no solo en caso de urgencia. Tengo derecho a una atención a tiempo durante todos los momentos de la prestación del servicio de salud, sin demoras o retrasos injustificados.*

#### 6. DERECHO A LA ATENCIÓN PERTINENTE

*Yo como persona tengo derecho a que el médico idóneo ordene los exámenes y el tratamiento más eficaz, apropiado y seguro de acuerdo con mi condición de salud, mis características y mi estilo de vida. Tengo derecho a que alguien competente me practique los exámenes clínicos y paraclínicos necesarios para mi diagnóstico y me suministre el tratamiento que necesito de acuerdo con mi condición.*

#### 7. DERECHO A LA ATENCIÓN CONTINUA

*Yo como persona tengo derecho a recibir los servicios de salud de manera constante, mientras persista mi enfermedad, ya sea para curarme, aliviarme o desviar el avance de la misma. Tengo derecho a que los servicios de salud que se me suministren no sean suspendidos o interrumpidos arbitrariamente.*

#### 8. DERECHO A LA ATENCIÓN SEGURA

*Yo como persona tengo derecho a que se me suministre un servicio de salud sin exponerme a un riesgo mayor al que ya origina mi propio padecimiento, a causa de las condiciones de la organización o de las acciones del personal. Tengo derecho a que se me proteja de daños a mi integridad, que no provengan directamente de mi enfermedad o su tratamiento. Tengo derecho a que se me protejan de incidentes evitables generados por la estructura física y equipos utilizados para mi atención. Tengo derecho a no verme sometido a procedimientos inseguros y antihigiénicos.*

#### 9.- DERECHO A LA INTIMIDAD

*Yo como persona tengo derecho a que la organización y su personal respeten mi privacidad, en la información correspondiente a mi estado de salud y a mi historia clínica. Tengo derecho a que no se divulgue de forma indebida información personal que pueda ocasionarme perjuicios de orden psicológico y moral. Tengo derecho a que se respete el pudor de mi cuerpo y que se disponga de espacios privados cuando los procedimientos lo requieran.*

#### 10.- DERECHO A LA PROMOCIÓN DE LA SALUD Y PREVENCIÓN DE LA ENFERMEDAD.

*Yo como persona tengo derecho a conocer y participar activamente en los programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, especialmente si pertenezco a un grupo de alto riesgo.*

### 11.-DERECHO A RECLAMAR

*Yo como persona tengo derecho a presentar, directa o indirectamente, cualquier acción de defensa de derechos ante las instancias pertinentes, de manera adecuada y respetuosa, cuando: se han violado o amenazado mis derechos, se ha dañado mi integridad física, moral, espiritual o mis bienes patrimoniales. Tengo derecho a recibir, con celeridad y oportunidad, una respuesta a mis solicitudes y reclamaciones.*

### 12.-DERECHO DE PARTICIPACIÓN

*Yo como persona tengo derecho a actuar de manera individual u organizada, para velar por la buena prestación del servicio de salud. Tengo derecho a intervenir en los procesos de elaboración, implementación, modificación y análisis de las políticas gubernamentales, para incidir en el fortalecimiento de la protección del derecho a la salud.*

#### Para implementar la Carta

Con el fin de que la Carta no sea una declaración abstracta, sino que se convierta en un instrumento de acción para la efectiva protección del derecho a la salud y al ejercicio de la participación ciudadana, es necesario que sea:

- Proclamada públicamente a nivel de cada estructura ciudadana, con el fin de reconocer y mejorar el contexto local.
- Adoptada oficialmente.
- Promovida entre las instituciones, los actores públicos y privado del sistema salud, los profesionales del sector y sus asociaciones, los ciudadanos y sus asociaciones.

#### Novedad para todos

Esta es no solo la Primera Carta de los Derechos de los Pacientes construida en Cartagena, sino también la primera Carta los Derechos de los Pacientes desde el punto de vista de los ciudadanos en toda Colombia y puede ser actualizada sobre la base de la experiencia de los ciudadanos en todo el país.

Esta Carta de los Derechos de los Pacientes fue proclamada el 16 de diciembre de 2011, promovida por iniciativa de la organización ciudadana Cittadinanzattiva, la Universidad del Sinù “Elias Bechara Zainum” y el Tribunal para los derechos de los pacientes de Cartagena de Indias. A la construcción de la Carta contribuyeron organizaciones ciudadanas, de pacientes y usuarios, ESE-Cartagena, IPS, EPS y las dependencias de la Alcaldía de Cartagena relacionadas con los temas de participación ciudadana y salud.



**TRIBUNAL PARA  
LOS DERECHOS  
DE LOS PACIENTES**

# Carta de los Derechos de los Pacientes



**DERECHOS Y  
DESARROLLO**  
PARTICIPACIÓN Y CONTROL SOCIAL

