



Conozca los **derechos, deberes** y **prohibiciones**
de los **usuarios** del **Subsistema de Salud**

de la Policía Nacional





Derechos

1. **Acceder** a los servicios de salud de acuerdo con el principio de integralidad, así como a los elementos y principios previstos en el artículo 6° de la *Ley Estatutaria 1751 del 16 de febrero de 2015*.
2. **Recibir** los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad en los términos consagrados en la ley.
3. **A recibir** un trato digno, ser respetado como ser humano en su integralidad, sin recibir ninguna discriminación por su pertenencia étnica, sexo, identidad de género, orientación sexual, edad, idioma, religión o creencia, cultura, opiniones políticas o de cualquier índole, costumbres, origen, condición social, condición económica y su intimidad, así como las opiniones que tenga.
4. **Acceder** a los servicios sin que se le impongan trámites administrativos adicionales a los que establece la ley.
5. **Atención integral** en salud que comprende las fases de promoción y prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, bajo los principios de ética y humanización.
6. **A no ser sometido** en ningún caso a tratos crueles o inhumanos que afecten su dignidad, ni ser obligado a soportar sufrimiento evitable, ni obligado a padecer enfermedades que pueden recibir tratamiento.
7. **A la intimidad** y a que la información de su historia clínica sea tratada de manera confidencial y reservada, pudiendo ser conocida en los casos previstos en la ley.
8. **Al ejercicio** y garantía de los derechos sexuales y derechos reproductivos de forma segura y oportuna.
9. **Recibir** la atención de urgencias que sea requerida con la oportunidad que su condición amerite, sin que se le exija de manera previa, documento alguno.
10. **Que atiendan** con prioridad a los menores de 18 años, adultos mayores, personas con discapacidad y mujeres embarazadas.



Derechos

11. **A mantener** una comunicación plena, permanente, expresa y clara con el profesional de la salud tratante, sobre los riesgos y enfermedades derivadas de su situación, de los procedimientos y tratamientos que se vayan a practicar, que le permitan tomar decisiones libres, conscientes e informadas sobre dichos procedimientos y tratamientos. Ninguna persona puede ser obligada, contra su voluntad, a recibir un tratamiento de salud.
12. **Aceptar** o rechazar actividades, intervenciones, insumos, medicamentos, dispositivos, servicios, procedimientos o tratamientos para su cuidado.
13. **Agotar** las posibilidades razonables de tratamiento efectivo para la superación de su enfermedad y a recibir, durante todo el proceso de la enfermedad incluyendo el final de la vida, la asistencia médica disponible por personal de la salud debidamente competente y autorizado para su ejercicio.
14. **Elegir** dentro de las opciones de muerte digna y a ser respetado en su elección, incluyendo que se le permita rechazar actividades, intervenciones, insumos, medicamentos, dispositivos, servicios, procedimientos o tratamientos que puedan dilatar el proceso de la muerte impidiendo que este siga su curso natural en la fase terminal de su enfermedad.
15. **Recibir** información sobre los canales donde pueden presentar peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos del servicio policial y sugerencias sobre la prestación de los servicios de salud y en general, además de recibir una respuesta oportuna y de fondo.
16. **Ser respetado** en su voluntad de donar o no, órganos para posibles trasplantes o investigaciones científicas.
17. **Derecho** a recibir los beneficios de los recursos que permitan el acceso a las tecnologías y medicamentos disponibles para atender su enfermedad.
18. **A solicitar** y recibir explicaciones o rendición de cuentas acerca de los costos por los tratamientos de salud recibidos.



Derechos

19. **Recibir** por escrito, del prestador de servicios de salud, las razones por las cuales el servicio no será prestado, cuando se presente dicha situación.
20. **El usuario** tiene derecho a participar como veedor de la prestación de los servicios de salud.
21. **Que se le permita** al usuario la asistencia espiritual según sus creencias.

Deberes

1. **Propender** por su autocuidado integral y corresponsabilidad con su salud, la de sus familiares y la de la comunidad.
2. **Tratar** a todos los funcionarios y contratistas de la Dirección de Sanidad de la Policía Nacional y a los responsables de la prestación y administración de los servicios de salud, con amabilidad, respeto y consideración.
3. **Suministrar** información veraz, clara y completa sobre su estado de salud y el de sus beneficiarios.
4. **Suministrar** al médico, la información que se requiera referente a su enfermedad de manera oportuna y suficiente para efectos de la prestación del servicio.
5. **Informar** oportunamente la ocurrencia de cualquier novedad con el núcleo familiar, es decir cambios de dirección de residencia, teléfono, cambio de tipo de documento y nacidos vivos.
6. **Respetar** la intimidad de los demás pacientes.
7. **Actuar** de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.



Deberes

8. **Acatar** las normas, procedimientos y actividades de los Establecimientos de Sanidad Policial orientados al cuidado, protección, tratamiento, paliación de la salud propia y la de su comunidad.
9. **Utilizar** los servicios de salud existentes cerca de su residencia, si se adecuan a sus necesidades de atención.
10. **Asistir** a los talleres, charlas, conferencias, de los diferentes programas de promoción y prevención establecidos por la Dirección de Sanidad de la Policía Nacional, que le permitan adquirir los conocimientos y prácticas necesarias para el autocuidado de su salud, y atender oportunamente las recomendaciones formuladas en los programas de promoción y prevención.
11. **Informar** a las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, sobre su calidad de afiliado al Subsistema de Salud de la Policía Nacional.
12. **Acceder** a los servicios de consulta externa, inicialmente al primer nivel de atención para poder ser remitido a un nivel de mayor complejidad en caso de ser requerido.
13. **Cumplir** oportunamente las citas que haya solicitado o cancelar mínimo con 12 horas hábiles de antelación, la cita previamente solicitada a la que no pueda asistir.
14. **Cuidar** y hacer uso racional de los servicios médico–asistenciales, los recursos, las instalaciones, la dotación y los servicios que ofrece el Subsistema de Salud de la Policía Nacional – SSPN.
15. **Cumplir** con las normas del Subsistema de Salud de la Policía Nacional – SSPN, y especialmente las de prevención, seguridad industrial y de higiene implementadas por el Subsistema de Salud de la Policía Nacional.
16. **Cumplir** las indicaciones de los profesionales de la salud.
17. **Actuar** siempre de buena fe frente al Subsistema de Salud de la Policía Nacional – SSPN.



Deberes

- 18. Denunciar** ante las autoridades competentes y dar aviso al grupo de talento humano de donde depende el titular, sobre la pérdida del documento de identificación como usuario del Subsistema de Salud de la Policía Nacional (SSPN), tanto del titular como de sus beneficiarios.
- 19. Afiliar** a su grupo familiar oportunamente, entregando de manera completa la documentación requerida.
- 20. Informar** de manera inmediata la exclusión de sus beneficiarios por pérdida de derechos, por muerte, separación, cumplimiento de topes de edad o pérdida de su calidad de estudiante, según el caso.
- 21. Informar** sobre cualquier irregularidad percibida durante su proceso de atención, sea en el ámbito administrativo o asistencial con los contratistas.

Prohibiciones

- 1. Utilizar** o intentar utilizar el servicio en forma abusiva o de mala fe.
- 2. Solicitar** u obtener la prestación de servicios de la Institución para personas que no tengan derecho a ellos.
- 3. Suministrar** información falsa o engañosa, pues ello constituye una violación al ordenamiento legal (ejemplo: suplantación, falsedad en documentos, fraude, etc).
- 4. Utilizar** mecanismos engañosos o fraudulentos para obtener beneficios de salud en la Institución.
- 5. Comercializar** medicamentos e insumos que han sido suministrados para su tratamiento o el de sus beneficiarios.

Consulte el instructivo 007-DISAN-70 del 10 de noviembre de 2023
"Derechos y deberes para los usuarios del Subsistema de Salud de la Policía Nacional"