



Bogotá D.C., 10 NOV 2023

INSTRUCTIVO NÚMERO 007 DISAN-70

## DERECHOS Y DEBERES PARA LOS USUARIOS DEL SUBSISTEMA DE SALUD DE LA POLICÍA NACIONAL

En la Dirección de Sanidad de la Policía Nacional trabajamos día a día para brindarle a todos nuestros usuarios un servicio de salud con calidad y oportunidad, ajustado a los derechos y deberes que le corresponden a los afiliados y sus beneficiarios, para cuya definición se referenciaron diferentes documentos de soporte emitidos por el Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares y Entidades Prestadoras de Salud; una vez revisados se hicieron ajustes con el fin de implementar un documento completo y amplio de los mismos.

### OBJETIVO GENERAL

Actualizar e implementar los derechos y deberes que deben tenerse en cuenta en cualquier Unidad de Sanidad Policial, dando un estricto cumplimiento por parte de usuarios y funcionarios, fundamentados en el respeto y confianza entre los diferentes actores del servicio de salud dentro del Subsistema de Sanidad de Policía Nacional.

### NORMATIVIDAD

- Constitución Política de Colombia del 04 de julio de 1991.
- Ley 16 del 30 de diciembre de 1972 "Por medio de la cual se aprueba la Convención Americana sobre Derechos Humanos «Pacto de San José de Costa Rica», firmado en San José, Costa Rica, el 22 de noviembre de 1969".
- Ley 361 del 07 de febrero de 1997 "Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas en situación de discapacidad y se dictan otras disposiciones".
- Ley 762 del 31 de julio de 2002 "Por medio de la cual se aprueba la "Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad", suscrita en la ciudad de Guatemala, Guatemala, el siete (7) de junio de mil novecientos noventa y nueve (1999)".
- Ley 850 del 18 de noviembre de 2003 "Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas".
- Ley 1098 del 8 de noviembre de 2006 "Por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia".
- Ley 1171 del 07 de diciembre de 2007 "Por medio de la cual se establecen unos beneficios a las personas adultas mayores".

cc  
4552

- Ley 1346 del 31 de julio de 2009 *"Por medio de la cual se aprueba la «Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad», adoptada por la Asamblea General de la Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006".*
- Ley 1438 del 19 de enero de 2011 *"Por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones".*
- Decreto ley 19 del 10 de enero de 2012 *"Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública."*
- Ley Estatutaria 1618 del 27 de febrero de 2013 *"Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad".*
- Ley 1733 del 03 de septiembre de 2014 *"Ley Consuelo Devis Saavedra, mediante la cual se regulan los servicios de cuidados paliativos para el manejo integral de pacientes con enfermedades terminales, crónicas, degenerativas e irreversibles en cualquier fase de la enfermedad de alto impacto en la calidad de vida".*
- Ley Estatutaria 1751 del 16 de febrero de 2015 *"Por medio por el cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones".*
- Ley 1757 del 06 de julio de 2015 *"Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática".*
- Ley 1805 del 04 de agosto de 2016 *"Por medio de la cual se modifican la Ley 73 de 1988 y la Ley 919 de 2004 en materia de donación de componentes anatómicos y se dictan otras disposiciones".*
- Ley 1996 del 26 de agosto de 2019 *"Por medio de la cual se establece el régimen para el ejercicio de la capacidad legal de las personas con discapacidad mayores de edad".*
- Decreto 780 del 6 de mayo de 2016 *"Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social".*
- Resolución 1378 de 28 de abril de 2015 del Ministerio de Salud y Protección Social *"Por la cual se establecen disposiciones para la atención en salud y protección social del adulto mayor y para la conmemoración del «Día del Colombiano de Oro»".*
- Resolución 1216 del 20 de abril de 2015 del Ministerio de Salud y Protección Social *"Por medio de la cual se da cumplimiento a la orden cuarta de la sentencia T-970 de 2014 de la Honorable Corte Constitucional en relación con las directrices para la organización y funcionamiento de los Comités para hacer efectivo el derecho a morir con dignidad".*
- Resolución 229 del 20 de febrero de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social *"Por la cual se definen los lineamientos de la Carta de Derechos y Deberes del Afiliado y del Paciente en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y de la Carta de Desempeño de las entidades promotoras de salud -EPS de los regímenes contributivo y subsidiado".*
- Resolución 971 del 01 de julio de 2021 del Ministerio de Salud y Protección Social *"Por medio de la cual se establece el procedimiento de recepción, trámite y reporte de las solicitudes de eutanasia, así como las directrices para la organización y funcionamiento del Comité para hacer Efectivo del Derecho a Morir con Dignidad a través de la Eutanasia".*
- Circular 010 del 30 de marzo de 2015 del Ministerio de Salud y Protección Social, que en su asunto refiere: *"Atención en salud a personas con discapacidad".*

- Acuerdo 070 del 02 de agosto de 2019 del Consejo Superior de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional *"Por el cual se establece el Modelo de Atención Integral en Salud para el Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional"*.
- Acuerdo 071 del 02 de agosto de 2019 del Consejo Superior de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional *"Por el cual se fijan los parámetros para la integración, implementación y mantenimiento de los Sistemas de Gestión, en el Sistema de Salud de Fuerzas Militares y de la Policía Nacional"*.
- Acuerdo 075 del 17 de diciembre de 2020 del Consejo Superior de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional *"Por el cual se establecen las Políticas y Lineamientos para el Sistema de Atención al Usuario y Participación Social del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional"*.

De acuerdo con la normatividad anteriormente citada, son Derechos, Deberes y Prohibiciones del usuario, las siguientes:

## **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, adulto mayor, personas con discapacidad y mujeres embarazadas.
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.
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.
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 SSPN.
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.
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.

## COMPROMISOS DE LAS UNIDADES DE SANIDAD POLICIAL

1. En los Establecimientos de Sanidad Policial del país, se deberá divulgar y dar a conocer a todos los funcionarios y usuarios del Subsistema de Salud de la Policía Nacional, los derechos, deberes y prohibiciones de los usuarios. En el caso en que las condiciones de los usuarios no permiten la comprensión del contenido del presente Instructivo, tales como menores de edad, limitaciones mentales, interdictos, etc., el Establecimiento de Sanidad Policial debe garantizar que estos sean informados y entendidos por un acompañante con capacidad de comprensión.
2. Asegurar que el Comité de Ética Hospitalaria de las Unidades Prestadoras de Salud del ámbito nacional cumplan las funciones de promoción, divulgación y apropiación de los deberes y derechos, así como el estudio de los casos en los que éstos pudieron resultar vulnerados.

El presente instructivo rige a partir de la fecha de su expedición, deroga el Instructivo 007 DISAN ATEUS -70 del 20 de mayo de 2019 que refiere a la "ADOPCIÓN DERECHOS, DEBERES Y PROHIBICIONES PARA LOS USUARIOS DEL SUBSISTEMA DE SALUD DE LA POLICIA NACIONAL", así como las demás disposiciones que le sean contrarias.

Brigadier general **SANDRA PATRICIA PINZÓN CAMARGO**  
Directora de Sanidad Policial Nacional

Elaborado por: CPS 04. Paula Andrea Giraldo /DISAN-ATEUS  
Revisado por: IJ. Carlos Arturo Ramírez Oyuela /DISAN-ATEUS  
TC. Ana Milena Maiza Samper /DISAN - APRES  
TC. Johan Darío Cala González /DISAN-PLANE  
CT. Nydia Teresa Montañez Cárdenas /DISAN-ASJUR  
Aprobado por: TC. Fernando Guzmán Ramos /DISAN-SUSAN  
Fecha de elaboración: 08-11-2023.  
Ubicación: DISCO C/ACTUALIZACIONES

Calle 44 N° 50-51 CAN Bogotá  
Teléfonos 5804400 EXT. 7454  
[disan.sipars@policia.gov.co](mailto:disan.sipars@policia.gov.co)  
[www.policia.gov.co](http://www.policia.gov.co)

