



1. Recibir de la EPS-S toda la atención incluida en el plan obligatorio de salud POS.

2. Recibir atención OPORTUNA Y PERTINENTE, por personal idóneo, humanizado y comprometido con la satisfacción al usuario y su familia.

3. Recibir la prestación de los servicios de salud del primer nivel de atención en la localidad donde reside.

4. Atención de urgencias de manera inmediata.

5. Recibir los cuidados adecuados y respetuosos, sin ningún tipo de discriminación por ningún motivo.

6. Obtener información completa y actualizada con respecto a su diagnóstico, tratamiento y pronóstico.

7. Recibir total e inmediatamente los medicamentos después de finalizada la consulta y en caso de no ser entregados, la EPS-S debe garantizar la entrega de su totalidad del día siguiente de su solicitud.

8. Recibir información y educación para el cuidado de su salud y de su familia, mantener un entorno sano sin riesgos para su salud.

9. Recibir orientación del profesional de la salud para cumplir con las citas solicitadas y los controles que se requieran.

10. Ejercer el libre derecho a la libre elección de la EPS-S.

11. Afiliar a todo el grupo familiar que aparece en la encuesta.

12. Participar en los diferentes programas de Promoción y Prevención de la salud para mantener el bienestar de nuestros usuarios.

13. Elegir libremente la institución prestadora de servicios (IPS) de la red contratada.

14. Participar en las asociaciones de usuarios y en las veedurías.

15. Traslarse de EPS-S o de la IPS cuando estas no cumplan con sus obligaciones, no brinden las citas cuando usted las necesita o no resuelvan su situación.

Para mayor información comuníquese a la Línea de Atención al Cliente (+57)(1) 742 05 55 Bogotá D.C o a la Línea Gratuita Nacional 01 8000 945754 Bogotá D.C



1. Recibir de la EPS-S toda la atención incluida en el plan obligatorio de salud POS-S.
2. Ofrecer un trato digno, respetuoso y considerado a todo el personal de la entidad, al igual que a otros usuarios y sus familias, respaldando la intimidad de todas las personas.
3. Dar información veraz, clara y completa sobre sus antecedentes clínicos y datos administrativos solicitados por el personal de la institución.
4. Usar los servicios de salud cuando verdaderamente los necesite.
6. Conservar y presentar en buen estado su documento de identidad que lo identifica ante la EPS-S.
7. Cuidar su salud, la de su familia y la de su comunidad.
8. Llevar a los niños y niñas a vacunas oportunamente.
9. Las mujeres entre los 15 y 44 años de edad deberán acudir a la citología.
10. Las gestantes deberán acudir a su control prenatal.
11. Cancelar el aporte económico denominado COPAGO o CUOTA MODERADORA y demás costos que no estén contemplados en el plan de salud, cuando corresponda de acuerdo al nivel 2 del SISBEN.
12. Informar oportunamente sobre las novedades cambio de dirección, teléfono, nacimientos, fallecimientos, vinculación a la EPS-S, desvinculación a EPS-S y actualización datos personales (nombres, apellidos, fecha de nacimiento y número de documento)
13. Cumplir con los horarios de las citas asignadas, si no puede asistir, informar 24 horas antes y el motivo por el cual no asiste.
14. Participar activamente en la asociación de usuarios de la EPS-S o Veedurías.

