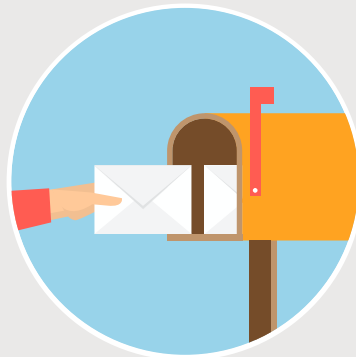


PQRS

Tenga en cuenta que:



Ante cualquier petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación puede establecerlas en:



Nuestros **Buzones** ubicados en salas de espera.

Personalmente en **Oficina SIAU** Consultorio 3.

Vía WhatsApp **310 264 9248**.

Correo:
siau.santacruz@foscal.com.co

Folleto - 021 Versión 3

Clínica FOSCAL sede Santa Cruz de la Loma
Calle 12 # 12 - 20, San Gil / Santander
Tel. (607) 700 8686

Asociación de Usuarios

Agrupación de usuarios del sistema general de seguridad social en salud, que tienen derecho a utilizar unos servicios, de salud de acuerdo con su sistema de afiliación, que velarán por la calidad del servicio y la defensa del usuario.



SIAU



Sistema Integral de Atención al Usuario

Derechos y deberes de los usuarios



Derechos de los Usuarios:

- Acceder a los servicios sin que le impongan tramites administrativos adicionales a los de ley.
- Que le autoricen y presten los servicios incluido en el plan de beneficios de manera oportuna.
- Recibir por escrito las razones por las que se le niega el servicio de salud.
- En caso de urgencia ser atendido de manera inmediata.
- Ser orientado respecto a la entidad que debe prestarle los servicios de salud requeridos.
- Que le informen don-de y como presentar quejas o reclamos sobre la atención presta-da.
- Recibir un trato justo sin discriminación alguna.
- Recibir los servicios de salud en condición de higiene , seguridad y respeto a su intimidad.
- Obtener información clara y oportuna de sus estado de salud, de los servicios que va ya a recibir y los riesgos del tratamiento.
- Que se mantenga estricta confidencialidad sobre su información clínica.
- Cuidar su salud, la de su familia y comunidad.
- Cumplir las normas y actuar de buena fe, frente al sistema de salud.
- Cumplir de manera responsable con las recomendaciones de los profesionales de salud que lo atiendan.

- Ser incluido en estudios de investigación científica, sólo si lo autoriza.
- Recibir información y ser convocado a participar en los procesos para decidir si un servicio o tecnología en salud queda excluido de ser costeadado con los recursos del Sistema de Salud. Para participar debe informarse e inscribirse en la herramienta que dispuso el Ministerio de Salud para ser convocado.

Deberes de los Usuarios:

- Cuidar su salud, la de su familia y comunidad.
- Cumplir las normas y actuar de buena fe, frente al sistema de salud.
- Cumplir de manera responsable con las recomendaciones de los profesionales de salud que lo atiendan.
- Brindar la información requerida para la atención médica y contribuir con los gastos de acuerdo con su capacidad económica.
- Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.
- Respetar al personal de salud y cuidar las instalaciones donde le presten dichos servicios.

Folleto - 021 Versión 3

Clínica FOSCAL sede Santa Cruz de la Loma
Calle 12 # 12 - 20, San Gil / Santander
Tel. (607) 700 8686

- Brindar la información requerida para la atención médica y contribuir con los gastos de acuerdo con su capacidad económica.
- Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.
- Respetar al personal de salud y cuidar las instalaciones donde le presten dichos servicios.
- Que se atienda con prioridad a los menores de 18 años.
- Elegir libremente el asegurador, la IPS y el profesional de la salud que quiere que lo trate, dentro de la red disponible.
- Que como cotizante le paguen las licencias y las incapacidades médicas.
- Tener protección especial cuando se padecen enfermedades catastróficas y de alto costo, sin el cobro de copagos.
- Que solamente le exijan su documento de identidad para acceder a los servicios de salud.
- Recibir durante todo el proceso de la enfermedad, la mejor asistencia médica disponible.
- Recibir servicios continuos, sin interrupción y de manera integral.
- Recibir una segunda opinión médica si lo desea y a que su asegurador valore el concepto emitido por un profesional de la salud externo.
- Ser informado sobre los costos de su atención en salud.
- Que usted o la persona que lo represente acepte o rechace cualquier tratamiento y que su opinión sea tenida en cuenta y respetada.