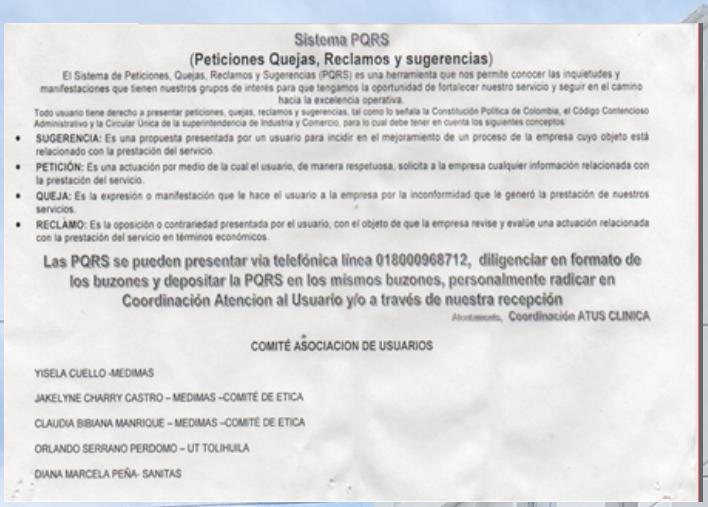
SOCIEDAD CLÍNICA EMCOSALUD

MIEMBROS DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS



Sistema PQRS

(Peticiones Quejas, Reclamos y sugerencias)

El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) es una herramienta que nos permite conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen nuestros grupos de interés para que tengamos la oportunidad de fortalecer nuestro servicio y seguir en el camino hacia la excelencia operativa.

Todo usuario tiene derecho a presentar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, tal como lo señala la Constitución Política de Colombia, el Código Contencioso Administrativo y la Circular Única de la superintendencia de Industria y Comercio, para lo cual debe tener en cuenta los siguientes conceptos:

- **SUGERENCIA:** Es una propuesta presentada por un usuario para incidir en el mejoramiento de un proceso de la empresa cuyo objeto está relacionado con la prestación del servicio.
- **PETICIÓN:** Es una actuación por medio de la cual el usuario, de manera respetuosa, solicita a la empresa cualquier información relacionada con la prestación del servicio.
- **QUEJA:** Es la expresión o manifestación que le hace el usuario a la empresa por la inconformidad que le generó la prestación de nuestros servicios.
- **RECLAMO:** Es la oposición o contrariedad presentada por el usuario, con el objeto de que la empresa revise y evalúe una actuación relacionada con la prestación del servicio en términos económicos.

Las PQRS se pueden presentar via telefónica linea 018000968712, diligenciar en formato de los buzones y depositar la PQRS en los mismos buzones, personalmente radicar en Coordinación Atencion al Usuario y/o a través de nuestra recepción

Atentamente, Coordinación ATUS CLINICA

COMITÉ ASOCIACION DE USUARIOS

YISELA CUELLO -MEDIMAS

JAKELYNE CHARRY CASTRO – MEDIMAS –COMITÉ DE ETICA

CLAUDIA BIBIANA MANRIQUE – MEDIMAS –COMITÉ DE ETICA

ORLANDO SERRANO PERDOMO – UT TOLIHUILA

DIANA MARCELA PEÑA- SANITAS

Derechos y Deberes de los Usuarios del Servicio de Salud Afiliados al FNPSM

DERECHOS

- Atender con prioridad a los menores de 18 años.
- Recibir los servicios médicos (atenciones, dispensación de medicamentos, pruebas diagnósticas entre otros) de forma oportuna dentro de la red ofertada.
- Elegir libremente, la IPS que quiere que lo trate, dentro de la red disponible.
- Ser orientado respecto a la entidad que debe prestarle los servicios de salud requeridos.
- Que solamente le exijan su documento de identidad para acceder a los servicios de salud.
- Que le informen dónde y cómo pueden presentar quejas o reclamos sobre la atención en salud prestada.
- Recibir un trato digno sin discriminación alguna.
- Recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.
- Recibir durante todo el proceso de la enfermedad, la mejor asistencia médica disponible.
- Recibir servicios continuos, sin interrupción y de manera integral.
- Obtener información clara y oportuna de su estado de salud, de los servicios que vaya a recibir y de los riesgos del tratamiento.
- Recibir o rechazar apoyo espiritual o moral.
- Que se mantenga estricta confidencialidad sobre su información clínica.
- Que ante el proceso de una enfermedad terminal sea respetada su voluntad de morir con dignidad.

DEBERES

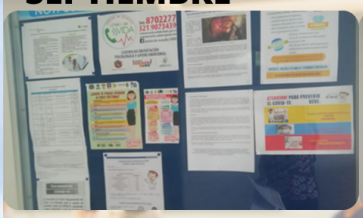
- Cuidar su salud, la de su familia y su comunidad. Cumplir las normas y actuar de buena fe frente al sistema de salud.
- Cumplir de manera responsable con las recomendaciones de los profesionales de salud que lo atiendan.
- Brindar la información requerida para la atención.
- Actuar de manera solidaria 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.
- Hacer uso racional de los servicios, asistir a las citas según asignación y en caso de no poder asistir, cancelar oportunamente la asignación.

EMCO SALUD
SOCIEDAD CLÍNICA

SOCIEDAD CLÍNICA EMCOSALUD

MIEMBROS DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS

SEPTIEMBRE



OCTUBRE

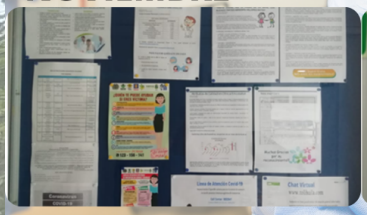
OCTUBRE

OCTUBRE

OCTUBRE

NOVIEMBRE

NOVIEMBRE



DICIEMBRE

DICIEMBRE

DICIEMBRE

DICIEMBRE

EMCO SALUD
SOCIEDAD CLÍNICA