



SUBGERENCIA DE SERVICIO AL CLIENTE

Participación Social

Derechos y Deberes de los Afiliados y Pacientes de Aliansalud EPS.



Derechos de los Afiliados y Pacientes de Aliansalud EPS.

- El derecho es un conjunto de principios y normas generalmente inspirados en ideas de justicia y orden, que regulan las relaciones humanas en toda sociedad y cuya observancia es impuesta de forma coactiva por parte de un poder público.
- Todo afiliado o paciente de ALIANSALUD EPS, sin restricciones por motivos de pertenencia étnica, sexo, identidad de género, orientación sexual, edad, idioma, religión o creencia, cultura, opiniones políticas o de cualquier índole, costumbres, origen o condición social o económica, tiene derecho a:



Atención médica accesible, idónea, de calidad y eficaz

- Acceder, en condiciones de calidad, oportunidad y eficiencia y sin restricción a las actividades, procedimientos, intervenciones, insumos y medicamentos que no estén expresamente excluidos del plan de beneficios financiados con la UPC



Protección a la dignidad humana

- Recibir un trato digno en el acceso a servicios de salud y en todas las etapas de atención. Ninguna persona deberá ser sometida a tratos crueles o inhumanos que afecten su dignidad, ni será obligada a soportar sufrimiento evitable, ni obligada a padecer enfermedades que pueden recibir tratamiento.



Derecho a la información

- Recibir información sobre los canales formales para presentar peticiones, quejas reclamos y/o denuncias y, en general, para comunicarse con la administración de las instituciones, así como a recibir una respuesta oportuna y de fondo.



Derecho a la autodeterminación, consentimiento y libre escogencia

- Elegir libremente el asegurador, el médico y en general los profesionales de la salud, como también a las instituciones de salud que le presten la atención requerida dentro de la oferta disponible. Los cambios en la oferta de prestadores por parte de las EPS no podrán disminuir la calidad o afectar la continuidad en la provisión del servicio y deberán contemplar mecanismos de transición para evitar una afectación de la salud del usuario. Dicho cambio no podrá eliminar alternativas reales de escogencia donde haya disponibilidad. Las eventuales limitaciones deben ser racionales y proporcionales



Derecho a la confidencialidad

- A que la historia clínica sea tratada de manera confidencial y reservada y que únicamente pueda ser conocida por terceros, previa autorización del paciente o en los casos previstos en la ley.
- En caso de ser adolescentes, esto es, personas entre 12 y 18 años, deba reconocérseles el derecho frente a la reserva y confidencialidad de su historia clínica en el ejercicio de sus derechos sexuales y reproductivos



Derecho a la asistencia religiosa

- Recibir o rehusar apoyo espiritual o moral cualquiera sea el culto religioso que profese o si no profesa culto alguno



Consideraciones Especiales para las Personas Menores de 18 años de Edad

- Todo recién nacido quedará afiliado al sistema desde su nacimiento y será inscrito en la EPS de la madre, incluso cuando el padre esté inscrito en otra EPS o en un Régimen Especial o de Excepción, salvo en los casos de fallecimiento de la madre al momento del parto, evento en el cual quedará inscrito en la EPS del padre o en la EPS de quien tenga a su cargo el cuidado personal o tenga su custodia
- No se aplicarán las disposiciones que restringen el Plan de Beneficios en Salud, cuando la falta de suministro del servicio médico afecta los derechos a la salud, a la integridad física y a la vida los niños y las niñas
- Atención especial y especializada a los menores de edad



Derecho a la Atención Especial y Preferencial en Adultos Mayores

- Desarrollo integral, protección física, mental y social, promoviendo hábitos y comportamientos saludables, relacionados con el autocuidado, la alimentación sana y saludable, el cuidado del entorno y el fomento de la actividad física.
- Garantizar la atención en los servicios de urgencias a la persona adulta mayor brindando un trato preferencial, ágil y humanizado
- Disponer por parte de la EPS de una ventanilla preferencial con la respectiva señalización. Los funcionarios de las oficinas deberán atender, orientar, acompañar, gestionar y responder de forma clara, veraz y oportuna las solicitudes que presenten por los diferentes canales de comunicación de la entidad.



Derechos de las Personas en Condición de Discapacidad

- Las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.
- A todas las personas en condición de discapacidad les deben ser garantizados sus derechos fundamentales en un marco de dignidad humana, igualdad y no discriminación, libertad, autonomía, privacidad e intimidad y de libre desarrollo de la personalidad.
- Garantizar la accesibilidad e inclusión de las personas con discapacidad en todos sus procedimientos, lugares y servicios.



Derechos en Salud Sexual y Reproductiva

- Derecho a la vida
- Derecho a la libertad
- Derecho a la integridad personal física, psíquica y social
- Derecho a la seguridad
- Derecho a la intimidad y a la confidencialidad
- Derecho a la igualdad
- Derecho a la educación e información
- Derecho a la intimidad y a la confidencialidad
- Derecho al ejercicio de la maternidad y la paternidad responsables
- Derecho a la interrupción voluntaria del embarazo



Derechos de los cotizantes

- Solicitar cambio de adscripción a la IPS de servicios ambulatorios.
- Afiliarse con todo el grupo familiar a una sola EPS.
- Hijos de cualquier edad si tienen incapacidad permanente y dependen económicamente del cotizante.
- Período de protección laboral. Cuando el empleador reporte la novedad de terminación del vínculo laboral o cuando el trabajador independiente pierda las condiciones para continuar como cotizante y reporte la novedad, el cotizante y su núcleo familiar gozarán del período de protección laboral hasta por uno (1) o tres (3) meses más contados a partir del día siguiente al vencimiento del periodo o días por los cuales se efectuó la última cotización.



INSTITUCIONES Y RECURSOS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS

Canales de Atención al Usuario :

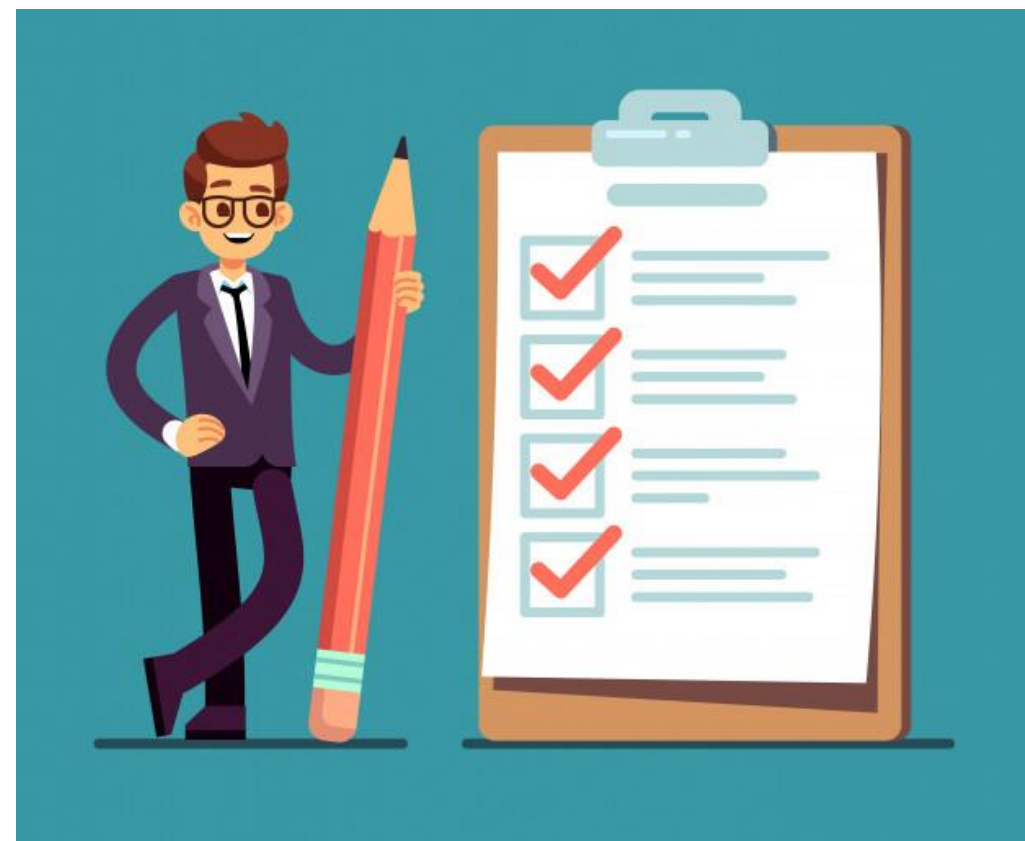
- Superintendencia de Salud
- Secretaria de Salud
- Ministerio de Salud.
- Página Web: www.aliansalud.com.co
- A través de la opción “Contáctenos- PQR”.
- Oficina virtual
- Líneas de Asistencia ALIANSALUD EPS Bogotá
756 8000 y 01 8000 123703 (línea gratuita nacional)

CIUDAD	NOMBRE OFICINA	DIRECCIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN LUNES- VIERNES	HORARIO DE ATENCIÓN SÁBADOS
Bogotá	Plaza Central	Cr 6511-50 Piso 2 Locales 2-87 y 2-881	8:00 a.m. - 5:00 p.m.	8:00 a.m. - 1:00 p.m.



Deberes de los Afiliados y Pacientes de Aliansalud EPS.

Son deberes de las personas en relación con el Sistema General de la Seguridad Social en Salud los establecidos en los artículos 160 de la Ley 100 de 1993 y 10 de la Ley 1751 de 2015, en especial los referidos al suministro de información veraz, clara, completa, suficiente y oportuna sobre su identificación, novedades, estado de salud e ingresos; al pago de las cotizaciones y pagos moderadores que se establezcan en el Sistema, de acuerdo con su capacidad de pago; al ejercicio de su actuaciones de buena fe; y al cumplimiento de las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema



Propender por su autocuidado, el de su familia y el de su comunidad.

- Atender oportunamente las recomendaciones formuladas por el personal de salud y las recibidas en los programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad.
- Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.
- Respetar al personal responsable de la prestación y administración de los servicios de salud de salud y a los otros pacientes o personas con que se relacione durante el proceso de atención.
- Contribuir al financiamiento de los gastos que demande la atención en salud y la seguridad social en salud, de acuerdo con su capacidad de pago.



No incurrir en las siguientes prácticas:

- Suministrar a las EPS o IPS en forma deliberada, información falsa o engañosa.
- Afiliarse al régimen subsidiado sin tener el derecho correspondiente
- Pagar oportunamente las cotizaciones e impuestos y, en general, concurrir a la financiación del SGSSS.
- Realizar oportuna y cabalmente los pagos moderadores, compartidos y de recuperación que se definan dentro
- Tratar con dignidad el personal humano que lo atiende y respetar la intimidad de los demás pacientes
- Los beneficiarios serán responsables de registrar la novedad de fallecimiento del afiliado cotizante.



Deberes de los cotizantes

- Facilitar el pago y pagar cuando le corresponda, por adelantado las cotizaciones y pagos obligatorios a que haya lugar
- Cotizar el 12.5 % de su Ingreso Base de Cotización IBC, sin que en ningún caso dicha cotización sea inferior al equivalente del 12.5 % de un salario mínimo mensual legal vigente. En todo caso, el IBC deberá ser igual al IBC reportado para el régimen de pensiones
- Presentar una declaración anual en la cual informen a la EPS de manera anticipada, el Ingreso Base de Cotización que se tendrá en cuenta para liquidar sus aportes a partir del mes de febrero de cada año y hasta enero del año siguiente.





Aliansa  **salud**
eps