

CARTA DEL TRATO DIGNO AL CIUDADANO

FONDO DE PASIVO SOCIAL DE FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA

Respetado Usuario;

El FONDO DE PASIVO SOCIAL DE FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA

cumpliendo su función de “Proteger los derechos de los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud mediante la inspección, vigilancia, control y el ejercicio de la función jurisdiccional y de conciliación, de manera transparente y oportuna”, debe darle un trato respetuoso, cálido y considerado, a través de los funcionarios y colaboradores de la entidad.

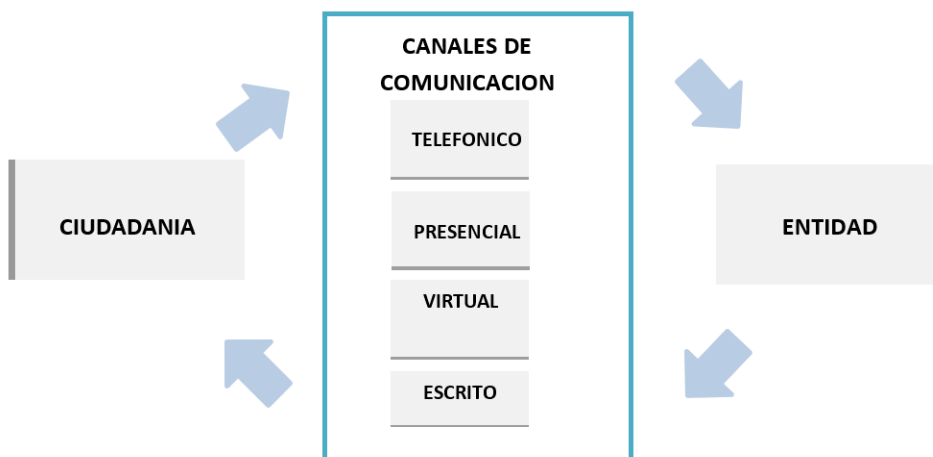
En atención a lo anterior, y de conformidad con lo establecido en el numeral 5° del artículo 7° del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), EL FONDO DE PASIVO SOCIAL DE FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA,






permite informar los derechos de sus usuarios y los canales de comunicación tales como:

CANALES DE COMUNICACIÓN

Todo ciudadano en el territorio colombiano o en el exterior, puede acceder a información, orientación y trámites, a través de los canales de atención de nuestra entidad. A continuación, ponemos a su disposición los canales de atención para que presenten solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre nuestro actuar.

CANALES DE COMUNICACION



<p>CANAL TELEFONICO</p>		<p>Todos los ciudadanos, sin necesidad de trasladarse al punto de atención o interponer un derecho de petición, pueden acceder a la misma información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia del FPS a través de nuestro canal telefónico así:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Línea gratuita nacional fuera de Bogotá; (COVID-19), Atención de Urgencias, Atención PQRSD de Salud: 01-8000-111322 • Línea gratuita nacional en Bogotá; (COVID-19), Atención de Urgencias, Atención PQRSD de Salud: 601 208 83 39. • Línea fija en Bogotá (57-1) 3817171 ext de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:00 p.m. (atención durante los días hábiles).
<p>CANAL PRESENCIAL</p>		<p>Se realiza atención presencial a través del Punto de Servicio ubicado en la Calle 19 No 14 - 21 piso 1, Edificio CUDECOM (Bogota-Colombia) Adicionalmente, a través de estos canales el ciudadano tendrá acceso a la información sobre el estado de su trámite y una respuesta oportuna y veraz a sus solicitudes en los plazos que establece la Ley.</p>
<p>CANAL VIRTUAL</p>		<p>El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante, su consulta y/o petición, se gestiona dentro de días hábiles, para registrar su necesidad, puede ingresar a través del canal web: Portal web https://www.fps.gov.co/ dando clic en el menú de "la entidad", ingrese dando Click en Formulario electrónico de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias y Felicitaciones Adicionalmente puede enviar sus inquietudes a correspondencia@fps.gov.co</p>
<p>CANAL ESCRITO</p>		<p>Todos los ciudadanos sin necesidad de intermediarios pueden Presentar sus peticiones, quejas, reclamos y denuncias por escrito a través de la ventanilla de radicación ubicada en Calle 19 No 14 - 21 piso 1, Edificio CUDECOM (Bogota-Colombia). Adicionalmente puede incluir sus recomendaciones en los Buzones de Sugerencias ubicados en la oficina de Atención al Ciudadano en Bogotá.</p>
<p>OFICINAS DE ATENCIÓN A NIVEL NACIONAL</p>		<p>En las ciudades principales donde tenemos usuarios afiliados contamos con oficinas de atención al ciudadano, con el fin de que puedan acercarse y presentar cualquier tipo de solicitud con respecto a su servicio de salud y pension en el horario de 8:00 am a 4:30 pm jornada continua.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oficina Antioquia: Kra. 55 # 40 A - 20 Oficina 412, antioquia@fps.gov.co • Oficina Barranquilla: Kr 43 N° 84 - 12 local 102, barranquilla@fps.gov.co • Oficina Bogota (Central): Calle 19 No 14 - 21 piso 1, Edificio CUDECOM, central@fps.gov.co • Oficina Buenaventura: Carrera 3B N° 8 - 47 Oficina 1 Edificio Antiguo Normal, buenaventura@fps.gov.co • Oficina Cali: Calle 25 Norte N°. 4 Norte 28, pacifico@fps.gov.co • Oficina Cartagena: Avenida Pedro Heredia Centro Medico los Ejecutivos Sector T Local 103, cartagena@fps.gov.co • Oficina Santander: Calle 22 # 23 - 45 Barrio Alarcón, santander@fps.gov.co • Oficina Santa Marta: Kr 4 N° 26-40 Oficina 507 ciudadela Comercial Rocio Plaza, magdalena@fps.gov.co • Oficina Tumaco: Calle Mosquera Souvleth Local N°. 9, tumaco@fps.gov.co

Puestos a su disposición para garantizar el efectivo ejercicio de tales derechos:

SUS DERECHOS:

1. Recibir los servicios de salud que requiera para el manejo de su enfermedad de acuerdo con los contenidos del Plan de Beneficios a que tiene derecho y de acuerdo con los protocolos y guías de manejo establecidos.
2. Recibir una atención en salud con calidad, prestada por un equipo altamente preparado y comprometido.
3. Recibir un trato digno y amable; que respete sus creencias, costumbres y opiniones sobre su enfermedad.
4. Mantener una comunicación clara con el personal que lo atiende, para que comprenda mejor su estado de salud, el tratamiento y los procedimientos que se le van a practicar.
5. Que se le garantice un manejo confidencial de toda la información que reciba o genere la institución durante su proceso de atención.
6. Obtener la información veraz, clara y oportuna respecto a la enfermedad que padece, así como a los procedimientos y tratamientos que se le vayan a practicar y el pronóstico y riesgos que dicho tratamiento conlleve.
7. A que se le respeten sus decisiones en relación con el manejo de su enfermedad.
8. A ser escuchado y obtener respuesta a sus reclamos, sugerencias e inquietudes.
9. A recibir atención inicial de urgencia cuando lo requiera su estado sin que esté condicionada a contrato, autorización previa o pago de anticipo.
10. Recibir los servicios definidos en la ley, en la forma y condiciones definidas en los manuales y procedimientos y las guías de atención integral expedidas por el ministerio de salud.
11. A elegir o rechazar al personal de salud que le atenderá, dentro de las opciones que ofrece la entidad contratista.
12. A solicitar y recibir una consulta de segunda opinión cuando tenga inquietudes o desacuerdos con su diagnóstico o tratamiento, para lo cual deberá informar esta situación al FPSFCN.
13. Acceder, en condiciones de calidad y oportunidad y sin restricción a las actividades, procedimientos, intervenciones, insumos y medicamentos incluidos en el plan de beneficios.
14. Acceder a las actividades, procedimientos, intervenciones, insumos y medicamentos no incluidos en el plan de beneficios y que sean requeridos con necesidad.
15. Acceder a las pruebas y exámenes diagnósticos indispensables para determinar si requiere o no un servicio de salud.
16. A que la entidad promotora de salud autorice los servicios que requiera y aquellos que requiera con necesidad, incluso si no se encuentran en el plan obligatorio de salud. El acceso a los servicios de salud debe ser oportuno, de calidad y eficiente.
17. Protección especial a niños. Hay que indicar que los derechos a acceder a un servicio de salud que requiere un niño o una niña para conservar su vida, su dignidad, y su integridad, así como para desarrollarse armónica e integralmente, están especialmente protegidos. Se entiende por niña o niño, toda persona menor de 18 años.
18. Recibir la atención de urgencias que sea requerida con la oportunidad que su condición amerite sin que sea exigible documento o cancelación de pago previo alguno, ni sea obligatoria la atención en una institución prestadora de servicios de salud de la red definida por la entidad promotora de salud. Los pagos moderadores no pueden constituir barreras al acceso a los servicios de salud para las personas que no tienen la capacidad económica de acuerdo con la estratificación socioeconómica de soportar el pago de este.
19. Disfrutar y mantener una comunicación plena y clara con el personal de la salud, apropiada a sus condiciones psicológicas y culturales y, en caso de enfermedad, estar informado de los procedimientos y tratamientos que se le vayan a practicar y el pronóstico y riesgos que dicho tratamiento conlleve.
20. El derecho a que los familiares o representantes, en caso de inconsciencia, incapacidad para decidir o minoría de edad del paciente, consientan o rechacen procedimientos o tratamientos. Los profesionales de la salud, los progenitores y los tutores o curadores promoverán la adopción de decisiones autónomas por parte de los menores de edad.
21. Mantener la confidencialidad y secreto de su información clínica, sin perjuicio de la posibilidad de acceso a la historia con su autorización o por parte de las autoridades

competentes en las condiciones que la ley determine.

22. Recibir durante todo el proceso de la enfermedad, la mejor asistencia médica disponible, respetando los deseos del paciente, incluso en el caso de enfermedad irreversible.

23. Revisar y recibir explicaciones acerca de los costos de los servicios obtenidos.

24. Aceptar o rechazar procedimientos, por sí mismo o, en caso de inconsciencia, incapacidad para decidir o minoría de edad, por sus familiares o representantes, dejando expresa constancia en lo posible escrita de su decisión.

25. Recibir un trato digno en el acceso a servicios de salud que respete sus creencias y costumbres, su intimidad, así como las opiniones que tenga, sin recibir trato discriminatorio.

26. Recibir los servicios de salud en condiciones de habitabilidad, higiene, seguridad y respeto a su intimidad.

27. Recibir información sobre los canales formales para presentar reclamaciones, quejas, sugerencias y en general, para comunicarse con la administración de las instituciones, así como a recibir una respuesta oportuna.

28. Agotar las posibilidades razonables de tratamiento efectivo para la superación de su enfermedad y a recibir, durante todo el proceso de la enfermedad, la mejor asistencia médica disponible por personal de la salud debidamente competente y autorizada para su ejercicio.

29. 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 entidades promotoras de salud 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.

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

31. Ser respetado en su voluntad de participar o no en investigaciones realizadas por personal científicamente calificado, siempre y cuando se le haya informado acerca de

los objetivos, métodos, posibles beneficios, riesgos previsibles e incomodidades que el proceso investigativo pueda implicar.

32. Ser respetado en su voluntad de aceptar o rehusar la donación de sus órganos para que estos sean trasplantados a otros enfermos.

33. Morir con dignidad y respeto de su voluntad de permitir que el proceso de la muerte siga su curso natural en la fase terminal de su enfermedad.

34. Recibir una segunda opinión por parte de un profesional de la salud en caso de duda.

35. Recibir la valoración científica y técnica por parte de la entidad promotora de salud, cuando del concepto médico externo de un profesional de la salud reconocido, se considere que la persona requiere dicho servicio

36. Recibir las prestaciones económicas por licencia o incapacidad, aún ante la falta de pago o cancelación extemporánea de las cotizaciones cuando la entidad promotora de salud no ha hecho uso de los diferentes mecanismos de cobro que se encuentran a su alcance para lograr el pago de los aportes atrasados.

37. Recibir protección especial cuando se padecen enfermedades catastróficas o de alto costo. Esto implica el acceso oportuno a los servicios de salud y la prohibición de que 'bajo ningún pretexto' se pueda dejar de atender a la persona, ni puedan cobrarse copagos.

38. Acceder a los bienes y servicios de salud con continuidad. El acceso a un servicio de salud debe ser continuo y en ningún caso puede ser interrumpido súbitamente.

39. Toda persona tiene derecho a que las entidades promotoras de salud o autoridades públicas no obligadas a autorizar un servicio de salud solicitado adopten las medidas adecuadas para, por lo menos, (i) suministrar la información que requiera para saber cómo funciona el sistema de salud y cuáles son sus derechos, (ii) entregarle al afiliado por escrito las razones por las cuales no se autoriza el servicio, (iii) indicar específicamente cuál es la institución prestadora de servicios de salud que tiene la obligación de realizar las pruebas diagnósticas que requiere y una cita con un especialista, y (iv) acompañarla durante el proceso de solicitud del servicio, con el fin de asegurar el goce efectivo de sus derechos.

40. Recibir por escrito, del prestador de servicios de salud, las razones por las cuales el servicio no será prestado, cuando se presente dicha situación.

41. Acceder a los servicios de salud sin que la entidad promotora de salud pueda imponer como requisito de acceso a un servicio de salud el cumplimiento de cargas administrativas propias de la entidad. Toda persona tiene derecho a que su entidad promotora de salud autorice y tramite internamente los servicios de salud ordenados por su médico tratante. El médico tratante tiene la carga de iniciar

dicho trámite.

42. Para la verificación de derechos se solicitará únicamente el documento de identidad o cualquier otro mecanismo tecnológico que permita demostrar el derecho. No podrá exigirse al afiliado copias, fotocopias o autenticaciones de ningún documento.

43. Acceder a los servicios de salud de acuerdo con el principio de integralidad

SUS DEBERES:

1. Procurar el cuidado integral de su salud, la de su familia y la de su comunidad, cumplir con el tratamiento, recomendaciones e instrucciones del personal de salud.

2. Asistir oportunamente a las citas asignadas, y avisar oportunamente en caso de no poder cumplir.

3. Suministrar al Fondo y al contratista información clara y veraz sobre su estado de salud, identificación y datos de ubicación.

4. Tratar a los funcionarios del Fondo y de las IPS contratistas y a los demás usuarios con amabilidad y respeto.

5. Cuidar los bienes del Fondo y de las IPS donde es atendido y hacer uso racional de los recursos y servicios ofrecidos

6. Afiliar al sistema de seguridad social a todo el núcleo familiar e informar sobre cualquier cambio que surja.

7. Cancelar, cuando corresponda, los pagos que se generen por su atención en salud.

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

9. 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.

10. Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.

11. Respetar al personal responsable de la prestación y administración de los servicios de salud.

12. Usar adecuada y racionalmente las prestaciones ofrecidas por el sistema de salud, así como los recursos de este.

13. Cumplir las normas del sistema de salud.

14. Actuar de buena fe frente al sistema de salud.

15. Suministrar de manera voluntaria, oportuna y suficiente la información que se requiera para efectos de recibir el servicio.

16. 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

RECUERDE:

- ❖ **Las peticiones y requerimientos se pueden hacer a través de los diferentes canales de atención.**

Formulario web:
<https://www.fps.gov.co/noticias/pqrs/222>

correspondencia@fps.gov.co
o a través de la línea
(57-1) 3817171 ext. 1900 8:00 am - 4:30 pm

Directamente en sede principal y
oficinas de atención fuera de
Bogotá

- ❖ **Para hacer seguimiento a su PQR de Salud, se tiene las siguientes líneas de atención disponibles 24/7:**

Usuarios fuera de Bogotá: +57 01-8000-111322

Usuarios dentro de Bogotá: +57 601 208 83 39

A través de la página <https://fps.gov.co/servicios/tramites-y-servicios/54>, seleccionando el trámite de acuerdo con el año que lo radico, antes del 2010, posterior al 2010 y/o tramites 2021, con el **# de Radicado**.

- ❖ **Los trámites y servicios del FPS son GRATUITOS y NO requieren de INTERMEDIARIOS.**
- ❖ **Su derecho de petición debe contar con la siguiente información**

✓ Nombre de la autoridad a la que se dirigen.

✓ Objeto de la petición, escrito de manera clara y concreta.

✓ Descripción de las razones en que se apoya su solicitud.

✓ Nombres y apellidos completos del solicitante, recuerde incluir el número y tipo de documento de identidad.

✓ Datos de contacto como dirección, teléfono, ciudad y departamento de residencia. Para mayor agilidad en el

proceso puede adjuntar la dirección de su correo electrónico para dar respuesta a su petición.

✓ Relación de documentos que acompañan su petición, revise que estos estén completos.

✓ Firma del peticionario, cuando sea necesario (salvo que no sepa firmar se acepta huella).