

Apreciado Usuario:

El Hospital Nuestra Señora de los Remedios coloca a disposición del usuario, el presente Manual, para darle a conocer los beneficios que usted y su familia obtiene al ser parte de nuestra institución, en cumplimiento del Decreto del Poder Ejecutivo No, 258/992 de 9 de junio de 1992, que establece normas sobre conducta médica y derechos del paciente.

El Departamento de Atención al Usuario es toda oficina, unidad o estructura organizada con materiales y personal idóneo que funciona dentro de la Institución, cuya finalidad es informar, orientar, atender y resolver los reclamos, consultas o peticiones que formulen los usuarios (Art. 4 Decreto 258/92).

Los derechos y deberes que se enuncian a continuación, no excluyen otros que resulten inherentes a la condición de persona humana, profesionales, Instituciones u Organizaciones públicas o privadas, establecidos, reconocidos o garantizados por reglas de Derecho. (Art. 5 Decreto 258/92)

Nuestro principal objetivo es brindarle a usted y los suyos una atención eficiente, oportuna y con calidad humana, por que mereces lo mejor.

QUE ES SEGURIDAD SOCIAL?

La Seguridad social se entiende como un servicio publico de carácter obligatorio que se presta bajo la dirección, coordinación y control del Estado y, a su vez como un derecho irrenunciable que se garantiza a todos los habitantes del territorio nacional.

QUE ES ATENCION EN SALUD?

La atención en salud son los servicios medico-asistenciales que deben ser prestados de manera integral, (educación, información, fomento de la salud, prevención, diagnostico, tratamiento y rehabilitación), en la oportunidad, calidad y eficiencia conforme a lo establecido en los sistemas de salud.

El sector salud lo conforman entidades e instituciones que integran el Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) y regímenes de excepción (Fuerzas militares y Policía Nacional, Magisterio y Ecopetrol) y Especiales (Universidades estatales u oficiales).

El Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) es el conjunto de instituciones, normas y procedimientos con que cuentan los usuarios y la comunidad en general, para obtener el cubrimiento de los servicios de atención en salud definidos en la ley.

QUE ES AFILIACION?

La afiliación se conoce como el proceso que realizan las personas para pertenecer a uno de los sistemas de salud y acceder a los servicios definidos dentro del Plan de Beneficio en Salud establecido para cada sistema. Son afiliados tanto los cotizantes como los beneficiarios.

Que es Régimen Contributivo:

El régimen contributivo es el conjunto de normas e instituciones que rigen la vinculación de los individuos y las familias al Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS), cuando la vinculación se hace a través del pago de una cotización o aporte económico previo.

Que es Régimen Subsidiado?:

El régimen subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) es el conjunto de instituciones y normas que rigen la vinculación de los individuos sin capacidad de pago la cual se encuentra financiada con recursos fiscales o de solidaridad por parte del Estado; creado por el gobierno para garantizar la atención en salud de las familias de escasos recursos, que no tienen capacidad para pagar un seguro de salud. Se entrega a través del carnet.

Quienes son los vinculados?:

Vinculados son aquellas personas que se encuentran en situación de pobreza y vulnerabilidad, que no han sido cubiertas por una afiliación al régimen subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) y que tienen derecho a los servicios de atención en salud que prestan las instituciones públicas y aquellas privadas que tengan contrato con el estado.

Que son las cuotas de recuperación?:

Las cuotas de recuperación son valores que deben pagar los cotizantes y sus beneficiarios al momento de hacer uso de los servicios de salud de carácter ambulatorio, con el objeto de racionalizar el uso de los mismos. Se aplican cuando se asiste a servicios de consulta externa de medicina general, odontología, medicina especializada, medicamentos, atención prioritaria, exámenes imagenológicos entre otros.

Que son los Copagos?:

Los copagos son las sumas de dinero que son canceladas por quienes integran el grupo familiar del cotizante (beneficiarios), cuando se acuda cualquier servicio de salud. Estos aportes deberán realizarse teniendo en cuenta el nivel SISBEN que el usuario posea con base en el Acuerdo 260 de 2004 de CNSSS y la Ley 1122 de 2007:

NIVEL SISBEN	COPAGO
1	5%
2	10%
3	15%

Los programas de Promoción y Prevención, los programas de atención materno-infantil (PAMI), enfermedades catastróficas o de alto costo, los programas de control en atención de enfermedades transmisibles y la atención inicial de urgencias están exentas de realizar este pago.

Si perteneces a una comunidad indígena, menores de 1 año, mayores de 65 años o si eres indigente todos los servicios son gratuitos.

Los afiliados y sus familias **NO DEBEN CANCELAR COPAGO POR:**

Que es el Sisben?

Es el Sistema de Selección de Beneficiarios de Programas Sociales, permite identificar, clasificar y seleccionar a las personas que viven en la pobreza, las cuales pueden acceder a los subsidios y demás beneficios que brinda el gobierno a través de los programas sociales.

No se debe olvidar que los usuarios además de tener Derechos y Deberes, también hacen parte del control social que se debe realizar a quienes están obligados a prestar los servicios de salud, para vigilar, revisar y controlar la gestión pública y los resultados de esta. Según las normas vigentes los afiliados tienen derecho a conformar las alianzas o asociaciones de usuarios.

Que son las EPS-S?:

Son Entidades Promotoras de Salud del Régimen Subsidiado, cuyas instituciones son las Empresas Solidarias de Salud (ESS), entidades Promotoras de Salud (EPS) y las Cajas de Compensación Familiar (CCF).

¿Como ingresar al régimen subsidiado de seguridad en salud?

Si el usuario no cuenta con los medios para cubrir sus necesidades básicas, debe dirigirse a la Alcaldía Municipal y solicitar la encuesta del SISBEN, para recibir del Estado aquellos derechos fundamentales y subsidiados que le

permiten tener educación, vivienda y salud, además quedar clasificado dentro de los niveles 1,2 o 3; si queda clasificado dentro de los niveles 1 y 2, tiene la opción de escoger su EPS-S y recibir los beneficios del Sistema en forma gratuita.

Si queda clasificado en el nivel 3, recibirá por parte del Estado un subsidio de atención del 70% lo que significa que usted debe cancelar el 30% de su cuenta.

Que es el POS-S?

Es el Plan Obligatorio de Salud y reúne todos los servicios de Salud a que tienes derecho al igual que tu familia, solicitando los servicios en la Instituciones Prestadoras de Salud (IPS)

Que es participación Social:

La participación social es el proceso de interacción social para intervenir en la gestión y dirección de las decisiones de salud, respondiendo a intereses individuales y colectivos. Está compuesta por la participación ciudadana y comunitaria.

La participación ciudadana es el ejercicio de los deberes y derechos de los usuarios para propender por la conservación de la salud personal, familiar y comunitaria y aportar a la planeación, gestión, evaluación y veeduría en los servicios de salud.

La participación comunitaria es el derecho que tienen las organizaciones comunitarias de participar en las decisiones de planeación, gestión, evaluación y veeduría en salud.

Las asociaciones y ligas de usuario:

Son las agrupaciones de los afiliados que tienen derecho a utilizar los servicios de salud.

El objetivo principal de esta alianza es fortalecer la capacidad negociadora, proteger los derechos en salud, defender a los usuarios, representar a los usuarios ante las instituciones Prestadoras de Servicios de Salud y Entidades Promotoras de Salud y velar por la calidad del servicio de Salud.

Los usuarios de la salud gozan de derechos que deben ser reconocidos y garantizados por las diferentes entidades y personas que prestan los servicios de salud, tanto en la parte de trámites administrativos, como en la prestación de los servicios medico-asistenciales.

Para el Hospital Nuestra Señora de los Remedios es muy importante que conozcas y hagas valer tus Derechos y Deberes como afiliado al Sistemas de Seguridad Social en Salud.

Que es un deber?

Es una obligación que tiene el usuario con el sistema de seguridad social en salud y esto implica obligaciones con su familia, su comunidad, las instituciones y por ende usted mismo.

Que es un derecho?

Es una garantía que tiene el usuario al ser afiliado al sistema y corresponde al compromiso de las instituciones y la comunidad con su salud y la de su familia.

Los derechos de los usuarios en salud se pueden clasificar en afiliación, atención en salud, información, libre elección, movilidad y prestaciones económicas.

Cada deber tiene implícito un derecho

DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS DEL HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DE LOS REMEDIO

DERECHOS	DEBERES
----------	---------

No ser discriminado por ningún motivo (edad, sexo, credo u otros factores)	Expresar por escrito su voluntad de no aceptar algún tratamiento o procedimiento.
*La mayor privacidad física posible, durante su atención.	*Respetar la intimidad de los demás pacientes y solicitar se le permita privacidad cuando lo amerite.
*La confidencialidad de su información y la guarda del secreto profesional dentro del marco ético y lega vigente.	*Suministrar información veraz, clara y completa sobre su estado de salud.
* A un trato amable y cortes de los funcionarios.	*Solicitar un trato respetuoso, guardar la cordura ante cualquier situación y no agredir a los ni física ni verbalmente por mas que usted tenga la razón.
*Ser informado sobre su estado de salud, el plan de asistencia y la evolución de esta, teniendo en cuenta su estado anímico y de acuerdo con su nivel cultural y de instrucción	*Informar oportunamente a los servicios de salud cualquier condición que le sobrevenga en su salud.
*La cercanía humana presencial de sus familiares, allegados y seres queridos, siempre que no interfiera a su tratamiento.	

*Ser informado sobre los costos económicos y los riesgos de su atención	Realizar el pago (Copago) por los servicios de salud recibidos de acuerdo al estrato y carnet de salud.
*Ser atendido por personal idóneo, con los suficientes conocimientos y destrezas.	Velar por el mejoramiento, la conservación y la recuperación de su salud personal y la salud de los miembros de su familia.
*Que se le asigne citas oportunas para su atención y brindarle un trato digno.	Asistir cumplidamente a las citas, cancelarlas oportunamente si no es posible cumplirlas y pagar las multas a que haya lugar en caso de inasistencia.
*Recibir información sobre el sistema de Seguridad Social, especialmente en lo que se refiere a su situación particular.	Informa de manera oportuna, clara, veraz y completa las circunstancias administrativas relativas a la seguridad social y todas las necesarias para que el hospital pueda brindarle cuidado idóneo.
*Que se le elabore y conserve una historia clínica integra, veraz y legible, como instrumento para coordinar, facilitar y evaluar su atención.	Contribuir con la actualización de la historia clínica.

*Recibir los servicios contemplados en el Plan Obligatorio de Salud (POS), cuando realmente lo necesite y programas de promoción y prevención por parte de la EPS a la cual está afiliado o con el SISBEN sino está en el régimen subsidiado.	Hacer uso racional de los servicios de salud, es decir cuando realmente se necesite en el caso de atención médica y cuando asista a los programas de Promoción y Prevención.
*Gozar de un ambiente sano, estilo de vida saludable y medios adecuados para evitar el daño de su integridad física.	Cuidar y usar racionalmente los recursos, las instalaciones, dotación, servicios y prestaciones sociales y laborales.
*Asistir a las actividades de salud sin ser discriminado por ningún motivo.	Acudir y comprometerse con las actividades, talleres, charlas, conferencias y diferentes programas de Promoción y Prevención.
*Ser afiliado al régimen contributivo de salud por parte del patrono si usted obtiene un trabajo estable.	Si en determinado momento se convierte en empleado, debe avisar a la Secretaria de Salud Municipal, para que lo inactive y si es trabajo temporal le guarde el cupo

	correspondiente del régimen subsidiado.
*Recibir atención de Urgencias en cualquier parte del territorio nacional las 24 horas del día y acceder a los servicios de salud en los horarios establecidos por el Hospital y las EPS.	Acatar los criterios de ingreso y egreso a los servicios de Urgencias y Hospitalización. Cumplir con el horario establecido en la atención de citas
*Participar en las organizaciones de Asociaciones de Usuarios, veedurías en salud, alianzas de Usuarios y otros.	Formar parte de las Asociaciones de usuarios, grupos de trabajo y veedurías, con el objeto de fortalecer el sistema.
*Que exista transparencia y honestidad en todos los procesos de prestación de servicios, afiliación al sistema y libre elección de ARS.	Denunciar las irregularidades que detecte en todos los procesos de prestación de servicios, afiliación al sistema y libre elección de ARS.
*Ser informado sobre su estado de salud, el plan de asistencia medica teniendo en cuenta su estado anímico.	Acatar y cumplir las orientaciones de los profesionales de la salud y guardar el debido reposo, cuando así sea indicado.
* Manifestar verbal o escrito sus inconformidades e insatisfacciones siempre que lo requiera, así como las sugerencias.	Canalizar por el conducto regular sus quejas, reclamos y sugerencias y colaborar con los administradores y autoridades competentes para subsanarlos.

*Afiliar su núcleo familiar básico y recién nacido a los servicios de salud.	Hacerse así mismo y a los suyos parte activa del equipo humano de tratamiento y de la salud.
------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------

!!!NO PRESTE NI CEDA SU CARNET, NI LO FACILITE PARA RECLAMAR MEDICAMENTOS. ESTO PUEDE OCASIONARLE LA PERDIDA DE SUS DERECHOS!!!

RED DE SERVICIOS

CLINICA RIOHACHA	7281873 - 7276465 - 7273789 - 7273476
CONSULTA EXTERNA	7273338
CLINICA RENACER	7282840 - 3156836944 3157240682
CLINICA CEDES	7280777 EXT 101 - 102 3157442154
CONSULTA EXTERNA	7280785 - 7274570
UCI ASISTIR	7286403 - 3158793771
CLINICA SAN JORGE MAICAO	7260767 - 7267096
CLINICA MAICAO	7254381 - 7268266
CLINICA CIME SAN JUAN	7740555

CLINICA VALLEDUPAR	5711861 - 5711862
CLINICA DEL CESAR	5702119 - 5711896 FAX 5702120
ASMED SALUD VALLEDUPAR	5704797
CLINICA SANTA ISABEL	57111669
CLINICA LAURA DANIELA	5803535 EXT. 100 3152576404
CLINICA MEDICOS LTDA.	5708938 - EXT 186 - 5706567
CLINICA MAR CARIBE	4206766 - 316843129 FAX 4206738 - 4206465 EXT 112 - 111 - 115
FUNDACION CARDIOVASCULAR DE COLOMBIA	4210271 EXT 100 - 106
CELUFIJO	3157999672
CLINICA LA MUJER	4204089 EXT 129 - 130 4204630
CLINICA INCECAR	4215937 - 4316214

CLINICA NEUROMAG.	4206120 - 4207204
CLINICA FERNANDO TRONCONIS	4214793 - 4211137
CLINICA EL PRADO	4214010 - 4210108
CLINICA BENEDICTO	4236265 - 4230729 3013532932
CLINICA LA MILAGROSA	4217803 - 4217807
CLINICA RENACER SANTA MARTA	4207074
CLINICA CARDIOESTRES	4316575
CLINICA DE LA COSTA	3781214 - 3786534 3781465 - 3565979 - EXT. 216
CLINICA REINA CATALINA	3784013 EXT 103-104 3783080 - 3151179983 3103544956
CLINICA CAMPBELL	3702131 - 3660552 - 3796258 - 3723086
CLINICA EL SOL	3458836 - 3786925 - 3786926-3116659730

CLINICA SAUMED	3466656
CLINICA BONADONA	3783154 - 3786260
CLINICA STA CATALINA	3785019
CLINICA CARIBE	3264509
CLINICA ATENAS	3565832 - 3568383
CLINICA MEDIC	3576620
CLINICA METROPOLITANA	3565101
CLINICA SAUMEDIC	3637199 - 3685691 - 3646427 - 3631333 - 3107282030
CLINICA GENERAL DEL NORTE	3564455 EXT 1100 3564455 EXT 1132 3566461 - 3692373
CLINICA PREVENIR	3620505 - 3736899 - 3736616- 3737333 EXT 118 - 119
CLINICA SOLISALUD	3681148 - 3704570

CLINICA LA ASUNCION	3681148 - 3704570
SOCIEDAD MEDICA	3568383 EXT 116 3165566468
CLINICA ALTOS DE SAN VICENTE	
PROVIDA	3414429 - 3705354
OFTALMOCOOP	3782829
INSTITUTO DE CANCEROLOGIA	3344111
LIGA LUCHA CONTRA EL CANCER	
QUIMIOSALUD	3689607 - 3564949 3103555685
ONCOMEDIC	3569885
CARDIO MEDIC	3589336 - 3563066 3562698
UNIDAD RADIOLOGICA DEL CARMEN	7274471 - 7270264 3103669107
CENTRO MEDICO ARY	

ACOSTA	7282851 - 7274039
QUIMIOSALUD	7270737 - 7282319
CRUZ ROJA	7273077 - 3156803737 3103529486
SOCIEDAD MEDICA	7282631
SANIDAD BATALLON CARTAGENA	7286646 - 7266183 - 7274373-3103529486
UNID. OFTALMOLOGICA DE LA GUAJIRA	7283978 - 7270470 3155924801
PROFAMILIA	7273697
LABORATORIO NAYIBE CURE	7288223 - 7288251
LABORATORIO ISABEL CURIEL	7273338 - 7274570
TRATAMIENTO PALUDISMO DESALUD.	7282275 - 7276120 3157782858
SECRETARIA DE SALUD MUNICIPAL	7287493
ALCALDIA - SISBEN	7272333 - 3168665539
CARCEL - INPEC	7272666 - 7286823

INSPECCION DE POLICIA	7287511- 3173077494
CASA DE JUSTICIA	7287487
MEDICINA LEGAL	3157737356
DEFENSORIA DEL PUEBLO	3107154377 3126433924
POLICIA NACIONAL	7282811 EXT- 312-314
ICBF	3157263994
ASEGURAMIENTO REINSERTADOS	3411484 - 015000911516 3115614826
ICBF. CENTRO DE PROTECCION	7272418 - 7272485
CASA DEL ABUELO	3163851244
REGISTRADURIA NACIONAL	7281387 - 7274874

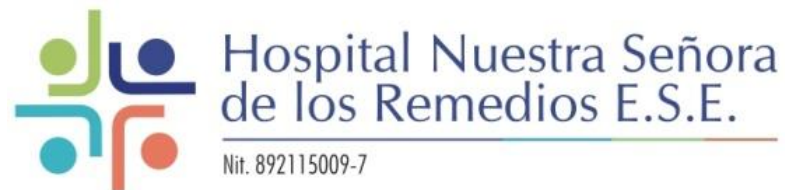
CTI.	7274676 - 3012494281
URI.	7273292
URI SIJIN	3015319075
POLICIA DE MENORES	7287511 - 3132866350
NOTARIA	7281387 - 3114102030
ALCALDIA DE DIBULLA	7200174 - 7200315
TRABAJO SOCIAL ANAS WAYUU	3107149300

CENTROS DE SALUD - RIOHACHA

- **Centro de Salud Miguel Meza Pana (El Chorrillo - Calle 9 No. 1B - 04**
- **Entro de Salud Cooperativo
Calle 14C - Carrera 27 esquina**
- **Centro de Salud I.P.C.
Carrera 25 No. 27 -135**

CENTROS Y PUESTOS DE SALUD RURALES

- **Camarones**
- **Cotoprix**
- **Mingú**
- **Tigreras**
- **Matitas**
- **Choles**
-
- **Anaime**
-
- **Villa Martin**
-
- **Juan y Medio**
-
- **Tomarrazon**
-
- **Galán**
-
- **Barbacoas**



¡ Porque Mereces lo Mejor ¡

***CORREO ELECTRONICO:
SERVICIOUSARIOHOSPITAL@HOTMAIL.COM***

***LINEA DE ATENCION AL USUARIO:
Referencia y Contrarreferencia:
7287931 – 3157180657***

***Nota.
A través de estos medios, usted puede dar a conocer sus inquietudes, expectativas, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y comentarios que desee realizar.***

Ello nos permite mejorar y prestarle un mejor servicio.!