Deberes y derechos del afiliado a Unisalud

Unidad de Servicios de Salud de la Universidad Nacional de Colombia.

Deberes:

1. Tratar con respeto, cortesía y dignidad al personal que lo atiende y desempeña su labor para asegurar su acceso a los servicios.
2. Utilizar adecuadamente los servicios a que tiene derecho.
3. Suministrar información veraz, clara y completa sobre su estado de salud.
4. Cuidar y hacer uso racional de los recursos, instituciones y dotación de las mismas.
5. Procurar el cuidado integral de su salud y la de su familia y seguir los planes de tratamiento recomendados.
6. Participar en los programas de promoción y prevención de la enfermedad, adoptados por Unisalud
7. Cumplir los reglamentos e instrucciones de los profesionales e instituciones que le presten atención en salud.
8. Informar a Unisalud sobre cambios en su condición de salud y sus datos personales, al igual que reportar las novedades que se presenten en su grupo familiar y que constituyan causal de extinción del derecho o afecten la calidad de sus beneficiarios.
9. Presentar la documentación requerida que lo acredita como usuario de Unisalud para acceder a los servicios de salud.

10. Cumplir con sus citas y cuando no lo pueda hacer, debe notificar con mínimo 6 horas y máximo 24 horas de antelación a la central de citas de la respectiva sede, de lo contrario deberá cancelar a título de multa el valor correspondiente al servicio.

11. Facilitar el pago y pagar cuando le corresponda, las cotizaciones o cuotas por la prestación del servicio a que haya lugar.

12. Representar adecuadamente y mantener informado a los usuarios que representa.

13. Informar a Unisalud sobre los ingresos adicionales que repercutan en su cotización para evitar la evasión o elusión de aportes.

14. No presentar doble afiliación con el Sistema de Seguridad Social en salud y tramitar la corrección de este evento en caso de presentarse.

15. No incurrir en alguna de las siguientes conductas abusivas o de mala fe que generan la perdida de antigüedad y son causales de desafiliación:

a. *Solicitar u obtener para sí o para un tercero, por cualquier medio, servicios o medicamentos que no sean necesarios.*

b. *Solicitar u obtener la prestación de servicios de Unisalud a personas que legalmente no tengan derecho a ellos.*

c. *Suministrar a Unisalud información falsa, incompleta o engañosa.*

d. *Utilizar mecanismos engañosos o fraudulentos para obtener de Unisalud beneficios o tarifas más bajas de las que le corresponderían y eludir o intentar eludir por cualquier medio la aplicación de pagos compartidos, cuotas moderadoras o cualquier otra obligación con la Unidad.*

Derechos:

1. Elegir libremente al médico, los profesionales de la salud y las instituciones de salud, dentro de los recursos disponibles de Unisalud y la red contratada.

2. Disfrutar de una comunicación plena y clara con el médico, apropiadas a sus condiciones psicológicas y culturales, que le permitan obtener toda la información necesaria 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. También tiene derecho a que él, sus familiares o representantes, en caso de inconsciencia o minoría de edad, consientan o rechacen estos procedimientos, dejando expresa constancia.

3. Recibir un trato humano y digno respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones personales que tenga sobre la enfermedad que sufre.

4. A solicitar y recibir una consulta de segunda opinión cuando tenga inquietudes o desacuerdos con su diagnóstico o tratamiento.

5. Recibir o rehusar apoyo espiritual o moral cualquiera que sea el culto religioso que profesa.

6. A revisar y recibir explicaciones acerca de los costos por los servicios obtenidos, tanto por parte de los profesionales de la salud como por las instituciones prestadoras del servicio. Al igual que el derecho a que en casos de urgencia, los servicios que reciba no estén condicionados a pagos anticipados.

7. A que todos los informes de la historia clínica sean tratados de manera confidencial, secreta y que, sólo con su autorización, puedan ser conocidos por terceros; a excepción de las autoridades competentes.

8. Recibir atención oportuna y eficiente por parte de Unisalud en los términos de los acuerdos, las normas vigentes, las expedidas por la Junta Directiva Nacional de Unisalud y demás normas de superior jerarquía que pudieran resultar más favorables a los derechos consagrados a favor de afiliados y beneficiarios.

9. Tener acceso al plan de beneficios señalados por la Junta Directiva Nacional de Unisalud.

10. A morir con dignidad y a que se le respete su voluntad de permitir que la enfermedad siga su curso natural en la fase terminal en los términos de la Constitución y la Ley.

11. Que se le respete la voluntad de donar sus órganos o tejidos.

12. **A interponer solicitudes, quejas y reclamos de manera respetuosa** a través de los canales establecidos y a que las mismas sean resueltas oportunamente en los términos legales y se tomen los correctivos a que haya lugar.

13. Que se le respete la voluntad de participar, o no, en investigaciones realizadas por personal científicamente calificado, siempre y cuando se haya enterado acerca de los objetivos, métodos, posibles beneficios, riesgos previsibles e incomodidades que el proceso investigativo pueda implicar.

14. A asociarse o agremiarse en los términos que determina la Constitución, la ley y las normas de la Universidad y a la participación en todas las instancias de dirección, representación y veeduría de Unisalud, en los términos del presente acuerdo.

15. Tener acceso a toda la información relativa a los estados financieros de Unisalud, en los términos y condiciones establecidos en el Código Contencioso Administrativo.

16. Escoger libremente la Empresa Promotora de Salud, EPS, a la cual desee trasladarse por razones de mala atención, irrespeto a sus derechos o cambio de domicilio y/o voluntariamente, después de un año de estar afiliado.

17. A recibir información sobre el Sistema General de Seguridad Social en Salud, el Sistema Propio de las Universidades acogidas bajo la Ley 647 de 2001, los deberes y derechos de los usuarios

18. Los demás derechos que conforme a las disposiciones nacionales e internacionales protejan su intimidad y dignidad como paciente y persona.

Atención al Usuario

Bogotá

Tel: (+1) 3165240 Ext. 18801
atenusuario_bog@unal.edu.co

Horario de atención:
8:00 a.m. a 1:00 p.m. - 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

Manizales

Tel: (+6) 8879040
atenusuarios_man@unal.edu.co

Horario de atención:
07:30 a.m. a 12:30 m. - 02:00 p.m. a 05:00 p.m

Medellín

Tel: (+4) 4309715 - 4309760
atenusuarios_med@unal.edu.co

Horario de atención:
7:30 a.m. a 4:30 p.m.

Palmira

Tel: (+2) 2868888 Ext. 35131
unisalud_pal@unal.edu.co

Horario de atención:
8:00 a.m. a 12:00 m .1:00 p.m. a 5:00 p.m.

Plan de beneficios de Unisalud

Unisalud cuenta con un plan que define los beneficios, las exclusiones y limitaciones para los afiliados y otro plan que definirá los beneficios, las exclusiones y limitaciones de los beneficiarios. Estos dos planes están reglamentados por la Junta Directiva Nacional.

El plan de beneficios para afiliados cotizantes y afiliados beneficiarios de la Unidad de Servicios de Salud-Unisalud, de la Universidad Nacional de Colombia, fue definido y aprobado o modificado mediante los Acuerdos N°1 de 2013, N°3 de 2013 y N°1 de 2014 y sus anexos, teniendo en cuenta que los afiliados cotizantes gozarán como mínimo de los beneficios que se derivan del Plan Obligatorio de Salud que sea adoptado por el Sistema General de Seguridad Social en Salud y adicionalmente los beneficios expresamente fijados en los anexos de los acuerdos. Así mismo, los afiliados beneficiarios en cualquiera de las modalidades establecidas en los artículos 22, 23 y 24 del Acuerdo 024 de 2008 del CSU o los contemplados por aquellas normas que lo complementen y/o modifiquen.

Canales de información Unisalud

www.unisalud.unal.edu.co

@UnisaludNacionalUNAL

@Unisalud_UNAL

Unisalud-Universidad Nacional de Colombia

Si tiene una pregunta, felicitación, solicitud de información, queja o reclamo, puede hacerlo a traves de :

http://quejasyreclamos.unal.edu.co/

Aplicativo Aranda

Nacional

Línea gratuita nacional de Referencia y Contrarreferencia, 24 horas, 7 días:

01 8000 912 597 opción 9
60 (1) 3165240 Ext. 18909

3007911101

referencia_bog@unal.edu.co

Sedes Unisalud

Lunes a viernes:

8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Bogotá:
60 (1) 3165240 Ext. 18824
60 (1) 3165000 Ext. 18801

Manizales:
60 (6) 8879040
Ext. 53101

Medellín:
60 (4) 4309760
60 (4) 4309702

Palmira:
60 (2) 2868888
Ext. 35130 • Ext. 35431

Sedes Unisalud

Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 05:00p.m. No festivos

Bogotá: 316 5240 Ext. 18801 - 18818 - 18868
Manizales: 8879040 Ext: 53101
Medellín: 4309760 - 4309702
Palmira: 2868888 Ext: 35130 -35431