



17 AÑOS
Trabajamos por la Salud de los Pueblos Indígenas

VIGILADO
Supersalud



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia

2015

Derechos y Deberes del Afiliado



Trabajamos por la Salud de los Pueblos Indígenas

Carrera 6 No. 10 – 65 B. Novalito CONMUTADOR: (095) 5747878 - 5714966 VALLEDUPAR – CESAR

Email: dusakawiepsi1@gmail.com – Pag. web: www.dusakawiepsi.com

LÍNEA GRATUITA: 018000915006



17 AÑOS
Trabajamos por la Salud de los Pueblos Indígenas



DERECHOS Y DEBERES

DERECHOS DE AFILIADOS O PACIENTES.

- Ser atendido con amabilidad y sin discriminación de ninguna índole.
- Ser capacitado en temas de derechos y deberes en salud.
- A recibir información confidencial relacionada a su enfermedad y tratamientos.
- Beneficiarse de los programas y/o procesos especiales que la EPSI desarrolle en el marco de su modelo de atención propio.
- Acceder, en condiciones de calidad y oportunidad y sin restricción a las actividades, procedimientos, intervenciones, insumos y medicamentos incluidos en el plan de beneficios.
- Acceder a las actividades, procedimientos, intervenciones, insumos y medicamentos no incluidos en el plan de beneficios y que sean requeridos con necesidad.
- Acceder a las pruebas y exámenes diagnósticos indispensables para determinar si requiere o no un servicio de salud.
- A que se le 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.
- Protección especial a niñas y niños. 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.
- 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.
- 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

Trabajamos por la Salud de los Pueblos Indígenas

Carrera 6 No. 10 – 65 B. Novalito CONMUTADOR: (095) 5747878 - 5714966 VALLEDUPAR – CESAR

Email: dusakawiepsi1@gmail.com – Pag. web: www.dusakawiepsi.com

LINEA GRATUITA: 018000915006



17 AÑOS
Trabajamos por la Salud de los Pueblos Indígenas

VIGILADO
Supersalud



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia

informado de los procedimientos y tratamientos que se le vayan a practicar y el pronóstico y riesgos que dicho tratamiento conlleve.

- 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.
- 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.
- 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.
- Revisar y recibir explicaciones acerca de los costos de los servicios obtenidos.
- 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.
- Recibir un trato digno en el acceso a servicios de salud que respete sus creencias y costumbres, su intimidad, así como las opiniones personales que tenga, sin recibir trato discriminatorio.
- Recibir los servicios de salud en condiciones de habitabilidad, higiene, seguridad y respeto a su intimidad.
- Recibir información sobre los canales o medios formales para presentar reclamaciones, quejas, sugerencias y en general, para comunicarse con la PSI, así como a recibir una respuesta oportuna.
- 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.
- 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

Trabajamos por la Salud de los Pueblos Indígenas

Carrera 6 No. 10 – 65 B. Novalito CONMUTADOR: (095) 5747878 - 5714966 VALLEDUPAR – CESAR

Email: dusakawiepsi1@gmail.com – Pag. web: www.dusakawiepsi.com

LINEA GRATUITA: 018000915006



17 AÑOS
Trabajamos por la Salud de los Pueblos Indígenas

VIGILADO
Supersalud



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia

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.

- Recibir o rehusar apoyo espiritual o moral cualquiera sea el culto religioso que profesa o si no profesa culto alguno.
- 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.
- Ser respetado en su voluntad de aceptar o rehusar la donación de sus órganos para que estos sean trasplantados a otros enfermos.
- 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.
- Recibir una segunda opinión por parte de un profesional de la salud en caso de duda.
- 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.
- Recibir las prestaciones económicas por licencia o incapacidad, aun ante la falta de apgo 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.
- 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.
- 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.
- Toda persona tiene derecho a que las entidades promotoras de salud o autoridades publicas 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 como funciona el sistema de salud y cuales son sus derechos, (ii) entregarle al afiliado por escrito las razones por las cuales no se autoriza el servicio, (iii) indicar

Trabajamos por la Salud de los Pueblos Indígenas

Carrera 6 No. 10 – 65 B. Novalito CONMUTADOR: (095) 5747878 - 5714966 VALLEDUPAR – CESAR

Email: dusakawiepsi1@gmail.com – Pag. web: www.dusakawiepsi.com

LINEA GRATUITA: 018000915006



17 AÑOS
Trabajamos por la Salud de los Pueblos Indígenas

VIGILADO
Supersalud



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia

específicamente cual 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.

- Recibir por escrito, del prestador de servicios de salud, las razones por las cuales el servicio no será prestado, cuando se presente dicha situación.
- 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.
- 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 a los afiliados copias, fotocopias o autenticaciones de ningún documento.
- Acceder a los servicios de salud de acuerdo con el principio de integralidad.
- Derecho a que se le garantice la portabilidad de atención.

DEBERES DE LOS USAURIOS Y/O PACIENTES:

Son deberes del afiliado y del paciente, los siguientes:

- 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.
- Usar adecuada y racionalmente las prestaciones ofrecidas por el sistema de salud, así como los recursos del mismo.

Trabajamos por la Salud de los Pueblos Indígenas

Carrera 6 No. 10 – 65 B. Novalito CONMUTADOR: (095) 5747878 - 5714966 VALLEDUPAR – CESAR

Email: dusakawiepsi1@gmail.com – Pag. web: www.dusakawiepsi.com

LINEA GRATUITA: 018000915006



17 AÑOS
Trabajamos por la Salud de los Pueblos Indígenas

VIGILADO
Supersalud



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia

- Cumplir las normas del sistema de salud.
- Actuar de buena fe frente al sistema de salud.
- Suministrar de manera voluntaria, oportuna y suficiente la información que se requiera para efectos de recibir el servicio.
- 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.
- Hacer sugerencias para el mejoramiento de los servicios de salud
- Participar de las Asociaciones de Usuarios y/o reuniones comunitarias y ejercer las veedurías en salud.
- Informe a la EPSI cuando cambie de residencia
- Informe a la EPSI cuando muera un familiar.
- Evitar duplicidad en la base de datos del Sistema de Salud para que no le ocasione dificultades en la atención.

Formas de Acudir al Defensor de Usuarios:

- Información del defensor de usuarios en folletos informativos institucional
- Personalmente en las instalaciones principales o capitales de cada departamento.
- Conversatorios con autoridades tradicionales.
- Reuniones comunitarias
- Por medio de las asociaciones de usuarios.
- Organismos en salud que dirigen los usuarios a la defensoría del usuario de Dusakawi Epsi.
- Ver detalles del defensor de usuarios en el recuadro de solución de conflictos inciso 8.

SOLUCIÓN DE CONFLICTOS:

La EPSI DUSAKAWI tiene implementado un sistema de atención de quejas y reclamos que permite solucionar cualquier insatisfacción o queja proveniente de los usuarios de manera oportuna, teniendo en cuenta la particularidad multiétnica de sus afiliados, para esta finalidad la EPSI cuenta con las siguientes herramientas y fortalezas:

Trabajamos por la Salud de los Pueblos Indígenas

Carrera 6 No. 10 – 65 B. Novalito CONMUTADOR: (095) 5747878 - 5714966 VALLEDUPAR – CESAR

Email: dusakawiepsi1@gmail.com – Pag. web: www.dusakawiepsi.com

LINEA GRATUITA: 018000915006



17 AÑOS
Trabajamos por la Salud de los Pueblos Indígenas



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia

1. Formatos de Quejas, en la cual usted puede registrar su petición, queja, reclamos o sugerencia.
2. Buzones de Sugerencias, donde usted puede depositar sus quejas o sugerencias.
3. Aplicación de encuestas de satisfacción de los usuarios, donde usted califica el servicio que recibe de las IPS.
4. Comité de Quejas en la oficina Central con operatividad Nacional, cuando la queja tiene mayor trascendencia se convoca la reunión del comité para la toma de decisiones.
5. Funcionamiento de la Alianza de Usuarios en todos los Municipios: son representantes de usuarios que velan por la buena prestación de servicios.
6. Oficina de atención al usuario en todos los Municipios donde usted puede acudir si requiere de alguna consulta o intermediación para su atención.
7. Funcionarios bilingües en los diferentes Municipios y comunidades para la atención de los usuarios que no hablan o poco hablan el español.
8. Defensor del Usuario por Departamento para que vigile que los usuarios reciban la prestación de los servicios sin problemas.

DETALLES DE COMUNICACIÓN CON EL DEFENSOR

DEPARTAMENTO	NOMBRES Y APELLIDOS	CORREO/EMAIL
Cesar	Vicente Villafaña Torres	defensordeusuariodusakawiepsi@gmail.com
Magdalena	Vicente Villafaña Torres	defensordeusuariodusakawiepsi@gmail.com
La Guajira	Rosa Amira Solano	defensorguajiradusakawiepsi@gmail.com

9. Auxiliares y líder SIAU para escuchar, tramitar los requerimiento de los usuarios.
10. Área de Calidad y Participación Intercultural son las áreas responsables del sistema de información y atención al usuario.
11. Página Web DUSAKAWI EPSI a través del cual usted puede interponer quejas, sugerir o hacer las consultas que requiera.
12. E – mail: quejasyreclamos@dusakawiepsi.com
13. Línea gratuita nacional 018000915006

Trabajamos por la Salud de los Pueblos Indígenas

Carrera 6 No. 10 – 65 B. Novalito CONMUTADOR: (095) 5747878 - 5714966 VALLEDUPAR – CESAR

Email: dusakawiepsi1@gmail.com – Pag. web: www.dusakawiepsi.com

LINEA GRATUITA: 018000915006



17 AÑOS
Trabajamos por la Salud de los Pueblos Indígenas



Si un afiliado de DUSAKAWI EPSI tiene la necesidad de manifestar alguna insatisfacción, queja o reclamo, sugerencia, petición o felicitación puede hacer uso de cualquiera de las herramientas mencionadas.

Dado el caso que usted le haya hecho saber su inconformidad o inquietud ante la EPSI y no recibe ninguna solución o si la solución planteada no llena sus expectativas está en su derecho de elevar su queja o consulta ante la secretaría de salud Municipal, Secretaría de Salud Departamental y/o Superintendencia Nacional de Salud como ente máximo de control.

-Cuando exista un servicio negado por estar excluido en el plan de beneficios, se debe acudir al comité Técnico científico.

Para esto se recibe la documentación de las solicitudes de Servicios NO POS Ambulatorio por el usuario o por la IPS en el área de autorizaciones, una vez verificada la documentación se radica la solicitud y se realiza el proceso de auditoria, se evalúa pertinencia y se da la respuesta en 2 días.

INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL:

La EPSI DUSAKAWI como todas las empresas promotoras de salud e instituciones prestadoras de servicios es vigilada por diferentes organismos con funciones de inspección, vigilancia y control como son:

1. Superintendencia Nacional de Salud.
2. La secretaría de salud Municipal
3. La secretaria de Salud Departamental.
4. Defensoria del Pueblo
5. Defensor del Usuario por Departamento.
6. Las Autoridades tradicionales indígenas.
7. Asambleas y Reuniones Comunitarias.
8. Las Asociaciones de Usuarios de la EPSI que opera en cada Municipio.

Superintendencia Nacional de Salud.

La entidad que por esencia tiene las funciones de inspección, vigilancia y control sobre las EPS-S es la Superintendencia Nacional de Salud y a través de la línea Gratuita Nacional 018000513700 o en la página web: www.supersalud.gov.co, todos los usuarios pueden interponer las quejas, peticiones, reclamos y sugerencias, cuando se les presenten conflictos con la EPSI los cuales estén relacionados con la cobertura del Plan de Beneficios, las prestaciones excluidas, el pago de prestaciones económicas, el reconocimiento de gastos por parte del afiliado, multifiliación, libre elección y movilidad

Trabajamos por la Salud de los Pueblos Indígenas

Carrera 6 No. 10 – 65 B. Novalito CONMUTADOR: (095) 5747878 - 5714966 VALLEDUPAR – CESAR

Email: dusakawiepsi1@gmail.com – Pag. web: www.dusakawiepsi.com

LINEA GRATUITA: 018000915006



17 AÑOS
Trabajamos por la Salud de los Pueblos Indígenas



dentro del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Funciones

- Dirigir, coordinar y ejecutar las políticas de inspección, vigilancia y control del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- Ejercer la inspección, vigilancia y control sobre la administración de los riesgos inherentes al Sistema General de Seguridad Social en Salud, incluidos los riesgos sistémicos.
- Inspeccionar, vigilar y controlar la eficiencia, eficacia y efectividad en la generación, flujo, administración y aplicación de los recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- Inspeccionar, vigilar y controlar el Sistema General de Seguridad Social en Salud, propendiendo que los actores del mismo suministren la información con calidad, cobertura, pertinencia, oportunidad, fluidez y transparencia.
- Vigilar el cumplimiento de los derechos de los usuarios en el Sistema General de Seguridad Social en Salud, incluyendo los derivados de la afiliación o vinculación de la población a un plan de beneficios de salud, así como de los deberes por parte de los diferentes actores del mismo.
- Inspeccionar, vigilar y controlar la efectiva ejecución de rendición de cuentas a la comunidad, por parte de los sujetos vigilados.

Secretaría de Salud Departamental y Municipal

- Planear, dirigir, coordinar, supervisar, controlar y ajustar los procesos y actividades en materia de Salud del municipio, de acuerdo a los lineamientos trazados por el ministerio de Salud.
- Hacer buen uso de los instrumentos, recursos y metodología de focalización del régimen subsidiado, para el cubrimiento gradual de la población vulnerable definida por el Sisben.
- Ejecutar las acciones y vigilar el cumplimiento de las competencias en relación al Plan de Atención Básica, Régimen Subsidiado, Promoción y Prevención, Epidemiología y atención a la población vinculada al Sistema de Seguridad Social en Salud para el mejoramiento continuo y desarrollo en materia de salud.

Trabajamos por la Salud de los Pueblos Indígenas

Carrera 6 No. 10 – 65 B. Novalito CONMUTADOR: (095) 5747878 - 5714966 VALLEDUPAR – CESAR

Email: dusakawiepsi1@gmail.com – Pag. web: www.dusakawiepsi.com

LINEA GRATUITA: 018000915006



17 AÑOS
Trabajamos por la Salud de los Pueblos Indígenas



- Administrar, coordinar y vigilar el manejo del Fondo Municipal de Salud. Coordinar la administración de los recursos y otorgar subsidios para cubrir las demandas de la población de mayor pobreza y vulnerabilidad
- Identificar y controlar los factores de riesgo y morbi - mortalidad que incidan en la salud de la población. Compilar y analizar la información que sirva de base para la elaboración del diagnóstico de la Salud en el municipio.
- Comprobar la veracidad de la información que sirva para la vigilancia epidemiológica proveniente de factores ambientales, biológicos, comportamentales y del nivel del servicio incidentes en el estado y nivel de salud de la población, tomar las medidas necesarias y recomendar acciones a las entidades de salud

Defensoría del Pueblo

La Defensoría del Pueblo de Colombia es un órgano constitucional y autónomo creado por la Constitución de Colombia de 1991 en su Capítulo II: Del ministerio público, con el propósito de "velar por la promoción, el ejercicio y la divulgación de los derechos humanos" dentro del Estado social de derecho, "democrático, participativo y pluralista", así como la divulgación y promoción del Derecho Internacional Humanitario.

De acuerdo con el numeral 1 del artículo 282 de la constitución política puede orientar e instruir a los colombianos en el ejercicio y defensa de sus derechos entre ellos, el de la salud e identificar las autoridades correspondientes a que puedan acudir para la protección de sus derechos.

Personerías

Las Personerías son un ente del Ministerio Público que ejerce, vigila y hace control sobre la gestión de las alcaldías y entes descentralizados; velan por la promoción y protección de los derechos humanos; vigilan el debido proceso, la conservación del medio ambiente, el patrimonio público y la prestación eficiente de los servicios públicos, garantizando a la ciudadanía la defensa de sus derechos e intereses

La Ley 136 de 1994 en el artículo 178, establece que el Personero ejercerá en el Municipio, las funciones de Ministerio Público, además de las que determinen la Constitución, la Ley y los Acuerdos.

- Velar por el cumplimiento de la Constitución, las leyes, los acuerdos y las sentencias judiciales

Trabajamos por la Salud de los Pueblos Indígenas

Carrera 6 No. 10 – 65 B. Novalito CONMUTADOR: (095) 5747878 - 5714966 VALLEDUPAR – CESAR

Email: dusakawiepsi1@gmail.com – Pag. web: www.dusakawiepsi.com

LINEA GRATUITA: 018000915006



17 AÑOS
Trabajamos por la Salud de los Pueblos Indígenas



- Recibir quejas y reclamos sobre el funcionamiento de la Administración y procurar la efectividad de los derechos e intereses de los asociados.

-Procurar la defensa de los derechos e intereses del consumidor, promoviendo y desarrollando acciones pedagógicas para el conocimiento de los mismos y vigilando de manera eficaz el cumplimiento de las disposiciones legales por parte de los productores y proveedores de bienes y servicios, entre otras.

Si como usuario usted considera que se está presentando alguna irregularidad en la prestación de servicios de salud puede elevar su queja o consulta ante cualquiera de los organismos mencionados anteriormente.

Todos los usuarios tienen derecho a acudir a la Superintendencia Nacional de Salud cuando se presenten conflictos relacionados con el plan de beneficios, las prestaciones excluidas, el pago de prestaciones económicas, el reconocimiento económico de gastos por parte del afiliado, multifiliación, libre elección, y movilidad dentro del Sistema General de Salud.

Reconocimiento económico de los gastos en que hayan incurrido los afiliados por concepto de la garantía de los servicios de salud a los cuales tienen derecho, como es el caso de urgencias, en casos de incapacidad, imposibilidad, negativa injustificada demostrada por la eps; cobertura de procedimientos o actividades del pos cuando su negativa por parte de la eps, ponga en riesgo la salud del afiliado; conflictos relacionados con la libre elección; y movilidad.

MECANISMOS DE PROTECCION:

Los afiliados podrán hacer uso de los siguientes mecanismos de protección:

1. Presentar derecho de petición en los términos de la ley 1755 de 2015, o la norma que la sustituya, modifique o adicione, tanto a la EPSI como a las IPS y a las demás entidades del sector salud, para solicitar información, examinar y requerir copias, formular consultas, quejas, denuncias, reclamos, solicitar la prestación de servicios de salud y en general cualquier respuesta a sus necesidades que guarden relación con las obligaciones de la EPSI y demás instituciones de salud. Las peticiones deberán ser resueltas de manera oportuna proporcional a cada término establecido legalmente para cada una en particular.

2. Como usuario del Sistema General de seguridad social en Salud, tiene derecho a que se le de atención prioritaria de las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente (historia clínica, orden medica etc.) la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocados.

Trabajamos por la Salud de los Pueblos Indígenas

Carrera 6 No. 10 – 65 B. Novalito CONMUTADOR: (095) 5747878 - 5714966 VALLEDUPAR – CESAR

Email: dusakawiepsi1@gmail.com – Pag. web: www.dusakawiepsi.com

LINEA GRATUITA: 018000915006



17 AÑOS
Trabajamos por la Salud de los Pueblos Indígenas

VIGILADO
Supersalud



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia

Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la EPSI o la institución de salud responsable, deberá adoptar de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición.

Lo anterior según lo previsto en el artículo 20 de la ley 1755 de 2015.

3. Solicitar a la Superintendencia Nacional de Salud, que ordene de manera inmediata, a la entidad competente, la medida cautelar de cesación provisional de las acciones u omisiones que pongan en riesgo la vida o la integridad física de los pacientes o el destino de los recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud, de acuerdo a lo establecido en el artículo 125 de la ley 1438 de 2011.

4. Recurrir ante la Superintendencia Nacional de salud, para que mediante tramite preferente y sumario en los términos de los artículos 41 de la ley 1122 de 2007 y 126 de la ley 1438 de 2011, se reclame la protección de los derechos fundamentales que estime vulnerados con la acción u omisión de las autoridades (EPS, IPS, etc.).

En virtud de lo anterior, los asuntos que son de competencia de la Superintendencia Nacional de Salud y sobre los cuales podrá conocer y fallar en derecho, con carácter definitivo y con las facultades propias de un juez, son los siguientes:

- Cobertura de los procedimientos, actividades e intervenciones del plan obligatorio de salud cuando su negativa por parte de las entidades promotoras de salud o entidades que se les asimilen, ponga en riesgo o amenace la salud del usuario.
- Reconocimiento económico de los gastos en que haya incurrido el afiliado por concepto de atención de urgencias en caso de ser atendido en una IPS que no tenga contrato con la respectiva EPS cuando haya sido autorizado expresamente por la EPS para una atención específica y en caso de incapacidad, imposibilidad, negativa injustificada o negligencia demostrada de la Entidad Promotora de Salud para cubrir las obligaciones para con sus usuarios.
- Conflictos que se susciten en materia de multifiliación dentro del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- Conflictos relacionados con la libre elección que se susciten entre los usuarios y las aseguradoras y entre estos y las prestadoras de servicios de salud y conflictos relacionados con la movilidad dentro del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Trabajamos por la Salud de los Pueblos Indígenas

Carrera 6 No. 10 – 65 B. Novalito CONMUTADOR: (095) 5747878 - 5714966 VALLEDUPAR – CESAR

Email: dusakawiepsi1@gmail.com – Pag. web: www.dusakawiepsi.com

LINEA GRATUITA: 018000915006



- Sobre las prestaciones excluidas del Plan de Beneficios que no sean pertinentes para atender las condiciones particulares del individuo.
- Conflictos derivados de las devoluciones o glosas a las facturas entre entidades del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- Conocer y decidir sobre el reconocimiento y pago de las prestaciones económicas por parte de las EPS o del empleador".

PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN ANTE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD:

El procedimiento se inicia con una solicitud dirigida a la Superintendencia Nacional de Salud, en la cual se debe expresar con la mayor claridad, la causal que la motiva, el derecho que se considere violado, las circunstancias de tiempo, modo y lugar, así como el nombre y residencia del solicitante; (ii) la solicitud misma y su presentación no requiere de ninguna formalidad o autenticación, ni es necesario actuar mediante apoderado; (iii) puede ser presentada mediante memorial, telegrama u otro medio de comunicación que se manifieste por escrito, para lo cual la ley establece que se gozará de franquicia; (iv) en el trámite del procedimiento jurisdiccional prevalece la informalidad y la Superintendencia debe ordenar las medidas provisionales que considere pertinentes para lograr la efectiva protección del usuario; (v) dentro de los diez (10) días siguientes a la solicitud, la Superintendencia dictará fallo, el cual se notificará por telegrama o por otro medio expedito que asegure su cumplimiento; (vi) dentro de los tres días siguientes a su notificación, el fallo podrá ser impugnado.

5. Como usuario del Sistema General de Seguridad Social en Salud, en cualquier momento y lugar, mediante Acción de Tutela podrá reclamar ante los Jueces, mediante un trámite preferente y sumario por sí mismo o por quien actúe a su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de la EPSI o cualquier otra entidad del sector salud.

PORTABILIDAD, DECRETO 1683 AGOSTO 02 DE 2013

Es la garantía de la accesibilidad a los servicios de salud, en cualquier municipio del territorio nacional, para todo afiliado al Sistema General de Seguridad Social en Salud que emigre del municipio domicilio de afiliación o de aquel donde habitualmente recibe los servicios de salud, en el marco de las reglas previstas en el presente decreto.

Operación de la portabilidad - Artículo 5. Decreto 1683 /2013

Las Entidades Promotoras de Salud garantizarán a sus afiliados el acceso a los servicios de salud, en un municipio diferente a aquel donde habitualmente se reciben los servicios

Trabajamos por la Salud de los Pueblos Indígenas

Carrera 6 No. 10 – 65 B. Novalito CONMUTADOR: (095) 5747878 - 5714966 VALLEDUPAR – CESAR

Email: dusakawiepsi1@gmail.com – Pag. web: www.dusakawiepsi.com

LINEA GRATUITA: 018000915006



de salud en una IPS primaria, cuando se presente cualquiera de las siguientes circunstancias, producto de la emigración ocasional, temporal o permanente de un afiliado:

1. Emigración ocasional: Entendida como la emigración por un período no mayor de un (1) mes, desde el municipio donde habitualmente se reciben los servicios de salud en una IPS primaria a uno diferente dentro del territorio nacional.

En este evento, todas las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud que cuenten con servicios de urgencias, deberán brindar la atención de urgencias, así como la posterior a esta que se requiera, independientemente de que hagan parte o no de la red de la respectiva EPS. Las Entidades Promotoras de Salud, reconocerán al prestador los costos de dichas atenciones, conforme a la normatividad vigente.

Cuando se trate de pacientes en condición de emigración ocasional que solicitan atención en salud en un servicio de urgencias, ante una IPS debidamente habilitada para prestarlas, esta atención no podrá negarse con el argumento de no tratarse de una urgencia.

2. Emigración temporal: Cuando el afiliado se traslade de su domicilio de afiliación a otro municipio dentro del territorio nacional por un período superior a un (1) mes e inferior a doce meses (12), la EPS deberá garantizarle su adscripción a una IPS primaria en el municipio receptor y a partir de esta, el acceso a todos los servicios del Plan Obligatorio de Salud en la red correspondiente.

3. Emigración permanente: Cuando la emigración sea permanente o definitiva para todo el núcleo familiar, el afiliado deberá cambiar de EPS, afiliándose a una que opere el respectivo régimen en el municipio receptor. Cuando la emigración temporal supere los doce (12) meses, esta se considerará permanente y el afiliado deberá trasladarse de EPS o solicitar una prórroga por un año más, si persisten las condiciones de temporalidad del traslado.

Cuando el afiliado al Régimen Subsidiado emigre permanentemente y opte por cambio de EPS, su afiliación en el municipio receptor se hará con base en el nivel Sisbén establecido para su anterior afiliación, hasta tanto el municipio receptor practique una nueva encuesta, lo cual en ningún caso podrá afectar la continuidad del aseguramiento.

4. Dispersión del núcleo familiar: Cuando por razones laborales, de estudio, o de cualquier otra índole, cualquiera de los integrantes del núcleo familiar afiliado, fije su

Trabajamos por la Salud de los Pueblos Indígenas

Carrera 6 No. 10 – 65 B. Novalito CONMUTADOR: (095) 5747878 - 5714966 VALLEDUPAR – CESAR

Email: dusakawiepsi1@gmail.com – Pag. web: www.dusakawiepsi.com

LINEA GRATUITA: 018000915006



residencia en un municipio del territorio nacional distinto del domicilio de afiliación donde reside el resto del núcleo familiar, dicho integrante tendrá derecho a la prestación de los servicios de salud a cargo de la misma Entidad Promotora de Salud, en el municipio donde resida, sin importar que la emigración sea temporal o permanente.

Puede reportar el cambio temporal de residencia de municipio o solicitar la portabilidad por el minisitio web en la página de Dusakawi <http://dusakawiepsi.com> o en el correo electrónico portabilidad@dusakawiepsi.com

También puede realizar este trámite comunicándose a la línea de atención gratuita al usuario 018000915006, teléfonos fijos municipales o bien dirigiéndose a cualquiera de las sedes de la EPSI municipales.

MOVILIDAD ENTRE REGIMENES

Desde el pasado 27 de junio de 2014 entró en vigencia la movilidad entre regímenes contributivo y subsidiado, esto significa, que cuando una persona se encuentra afiliada a DUSAKAWI EPSI del régimen subsidiado y adquiere capacidad de pago ante una vinculación laboral (calidad de cotizante) podrá continuar con dusakawi epsi en el régimen contributivo.

Si un afiliado que pertenece a comunidades indígenas o está focalizado en los niveles I y II del sisben y que tiene una relación contractual que le genere ingresos a afiliarse al régimen contributivo en DUSAKAWI EPSI (EPSIC1) con su núcleo familiar y hacer este cambio sin que se vea interrumpido sus tratamientos médicos (sin solución de continuidad), garantizando el acceso efectivo a los servicios de salud sin realizar un nuevo proceso de afiliación.

Según el decreto 3047 de 2013, ahora conserva tus servicios de salud y los de tu familia gracias a esta movilidad entre regímenes.

Estas características te permiten tener las mismas condiciones de cobertura y garantía en la continuidad en la prestación de los servicios de salud y sin perder tus demás beneficios del sisben, y aplica para todo el grupo familiar que se encuentra en la base de datos. La movilidad permite a las personas del régimen subsidiado hacer uso de estos derechos para que cuando consigan un empleo en forma temporal puedan CONTINUAR EN LA MISMA epsi.

Dusakawi epsi no realizará afiliaciones nuevas a personas que quieran afiliarse bajo el régimen contributivo; la vinculación es únicamente para LAS AFILIADOS QUE ESTEN ACTIVOS EN LA BASE DE DATOS DEL REGIMEN SUBSIDIADO y las condiciones y

Trabajamos por la Salud de los Pueblos Indígenas

Carrera 6 No. 10 – 65 B. Novalito CONMUTADOR: (095) 5747878 - 5714966 VALLEDUPAR – CESAR

Email: dusakawiepsi1@gmail.com – Pag. web: www.dusakawiepsi.com

LINEA GRATUITA: 018000915006



17 AÑOS
Trabajamos por la Salud de los Pueblos Indígenas



documentos para llevar a cabo el proceso de afiliación de cotizantes y beneficiarios son las mismas del régimen contributivo.

¿QUIÉN ES UN AFILIADO?

Es la persona que se encuentra inscrita en una Entidad Promotora de Salud (EPS) y tiene derecho a recibir los servicios contemplados en el POS de acuerdo a sus necesidades en salud y al cumplimiento de las condiciones administrativas establecidas.

Cuando se accede a la novedad de MOVILIDAD, se puede estar afiliado bajo alguna de las siguientes modalidades:

a. Cotizante: Es el afiliado vinculado mediante un contrato laboral, pensionado o que cuenta con capacidad de pago para realizar sus aportes en calidad de independiente.

b. Beneficiario Es la persona que no cumple con las condiciones para ser Cotizante, pero tiene derecho a los servicios contemplados en el POS por pertenecer al grupo familiar del Cotizante de quien depende económicamente.

c. Beneficiario Adicional Son otros miembros dependientes económicamente del cotizante, diferentes del grupo familiar básico hasta tercer grado de consanguinidad y que se afilian pagando un aporte adicional (Unidad de Pago por Capitación - UPC Adicional). También lo constituye los menores de 12 años sin parentesco, que dependen económicamente del cotizante.

Cobertura Familiar: Se refiere a los beneficiarios que pueden hacer parte del grupo familiar del cotizante afiliado a la EPS. Para estos efectos, serán beneficiarios del Sistema el (o la) cónyuge o el compañero o la compañera permanente del afiliado; los hijos menores de 18 años de cualquiera de los cónyuges, que hagan parte del núcleo familiar y que dependan económicamente de éste; los hijos mayores de 18 años con incapacidad permanente o aquellos que tengan menos de 25 años, sean estudiantes y dependan económicamente del afiliado.

El grupo familiar básico está compuesto por:

- Cotizante
- Cónyuge o compañero (a) permanente
- Hijos menores de 18 años
- Hijos entre 18 y 25 años que sean estudiantes de tiempo completo y dependen económicamente del afiliado Cotizante
- Hijos adoptivos
- Hijos con incapacidad permanente

Trabajamos por la Salud de los Pueblos Indígenas

Carrera 6 No. 10 – 65 B. Novalito CONMUTADOR: (095) 5747878 - 5714966 VALLEDUPAR – CESAR

Email: dusakawiepsi1@gmail.com – Pag. web: www.dusakawiepsi.com

LINEA GRATUITA: 018000915006



17 AÑOS
Trabajamos por la Salud de los Pueblos Indígenas

VIGILADO
Supersalud



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia

- Hijos del cónyuge o compañero (a) permanente que cumplan con los requisitos anteriores
- A falta de los anteriores, se puede incluir a los padres que dependan económicamente del cotizante, de acuerdo con lo establecido en la Ley 100 de 1993 y sus decretos reglamentarios
- Otros: Integrantes dependientes económicamente hasta el tercer grado de consanguinidad (abuelos, bisabuelos, tíos, hermanos, sobrinos, nietos y bisnietos) pagando un aporte adicional (Unidad de Pago por Capitación - UPC adicional)

¿QUÉ DOCUMENTOS SE REQUIEREN PARA ACCEDER A LA MOVILIDAD?

A continuación se detallan los documentos que deben aportarse al momento de la afiliación, de acuerdo a la normatividad vigente. Estos documentos deben presentarse por el Cotizante y todos los integrantes de su grupo familiar.

DEPENDIENTE

- Formulario de afiliación
- Documento de identidad Registro civil prueba de parentesco
- Declaración de salud Cuestionario carta de derechos del afiliado y del paciente y carta de desempeño

INDEPENDIENTE

- Formulario de afiliación
- Documento de identidad Registro civil prueba de parentesco
- Declaración de salud Cuestionario carta de derechos del afiliado y del paciente y carta de desempeño
- Presunción de ingresos
- Certificado del pago por internet

APORTES A SALUD

Cotización: Es el aporte obligatorio que se debe hacer a la Entidad Promotora de Salud (EPS) para tener derecho a los servicios del POS Contributivo.

Pago de Cotizaciones: El pago de las cotizaciones debe efectuarse a través de la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes conocida como PILA. Esto debe inscribirse ante un Operador autorizado quien le proveerá de dos mecanismos para efectuar el pago:

Trabajamos por la Salud de los Pueblos Indígenas

Carrera 6 No. 10 – 65 B. Novalito CONMUTADOR: (095) 5747878 - 5714966 VALLEDUPAR – CESAR

Email: dusakawiepsi1@gmail.com – Pag. web: www.dusakawiepsi.com

LINEA GRATUITA: 018000915006



17 AÑOS
Trabajamos por la Salud de los Pueblos Indígenas

VIGILADO
Supersalud



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia

- Pago Electrónico: pago a través de internet con débito a su cuenta bancaria.
- Pago Asistido: generación de planilla con asistencia telefónica para que cancele en una entidad bancaria.

La liquidación de su aporte la puede realizar por intermedio de nuestro operador de información PILA o comunicándose a la línea nacional (01 8000 110 764) líneas de servicio al cliente SOI.

Trabajamos por la Salud de los Pueblos Indígenas

Carrera 6 No. 10 – 65 B. Novalito CONMUTADOR: (095) 5747878 - 5714966 VALLEDUPAR – CESAR

Email: dusakawiepsi1@gmail.com – Pag. web: www.dusakawiepsi.com

LINEA GRATUITA: 018000915006

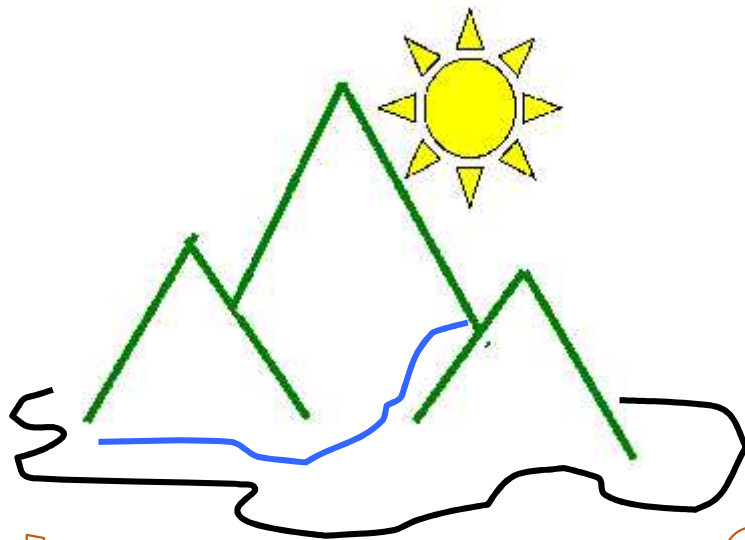


17 AÑOS
Trabajamos por la Salud de los Pueblos Indígenas

VIGILADO
Supersalud



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



DUSAKAWI EPSI

Trabajamos por la Salud de los Pueblos Indígenas



Trabajamos por la Salud de los Pueblos Indígenas

Carrera 6 No. 10 – 65 B. Novalito CONMUTADOR: (095) 5747878 - 5714966 VALLEDUPAR – CESAR

Email: dusakawiepsi1@gmail.com – Pag. web: www.dusakawiepsi.com

LINEA GRATUITA: 018000915006