

CARTA DEL TRATO DIGNO AL CIUDADANO

FONDO DE PASIVO SOCIAL DE FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA

Respetado Usuario;

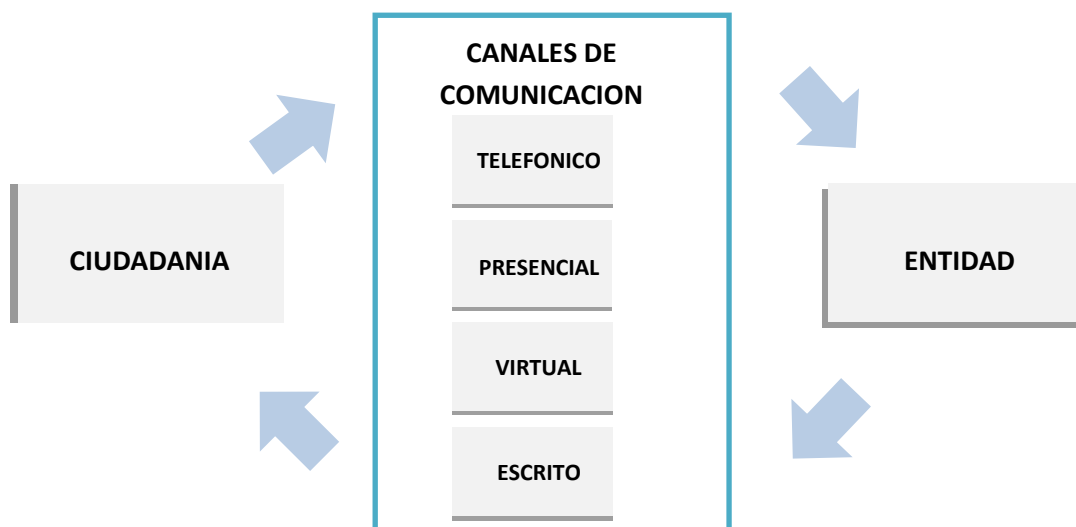
EL FONDO DE PASIVO SOCIAL DE FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA cumpliendo su función de “Proteger los derechos de los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud mediante la inspección, vigilancia, control y el ejercicio de la función jurisdiccional y de conciliación, de manera transparente 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



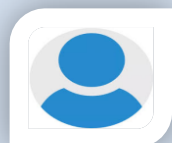
CANAL TELEFONICO



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:

Línea gratuita nacional 018000912206 y Línea fija en Bogotá 2476775 de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:00 p.m. (atención durante los días hábiles).

CANAL PRESENCIAL



Se realiza atención presencial a través del Punto de Servicio ubicado en la Calle 13 No. 18-24, primer piso, Estación de la Sabana, en la ciudad de Bogotá.

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.

CANAL VIRTUAL



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 www.fps.gov.co dando clic en el menú de “información al Ciudadano”, ingrese al submenú de “Transparencia y acceso a la información pública”. Click en [Formulario electrónico de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y denuncias](#).

Adicionalmente puede enviar sus inquietudes a quejasyreclamos@fps.gov.co

CANAL ESCRITO



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 la calle 13

No. 18-24, primer piso. Adicionalmente puede incluir sus recomendaciones en los Buzones de Sugerencias ubicados en los pisos primero, de la Estación de la Sabana

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 necesidad de acuerdo con los contenidos del plan de beneficios a que tiene derecho y de acuerdo con los protocolos y guías de manejo establecido.
2. Recibir atención especial y preferente como personas en situación de discapacidad, menores de edad, adolescentes, mujeres gestantes y adultos mayores.
3. Recibir un trato digno y amable; que respete las creencias, costumbres y opiniones sobre su padecimiento.
4. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
5. Recibir una atención en salud con calidad, prestada por un equipo altamente calificado y comprometido.
6. Obtener una respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos por ley.
7. Respetar sus decisiones en relación con el manejo de su padecimiento.
8. Presentar Derechos de Petición en cualquiera de sus modalidades: verbales, escritas o por cualquier otro medio idóneo.
9. Elegir o rechazar el personal de salud que lo atenderá, dentro de las opciones que ofrece la entidad contratista.
11. A ser escuchado y obtener respuesta a sus reclamos, sugerencias e inquietudes.
12. Conocer el resultado de su participación en el proceso al cual corresponde
13. Mantener una comunicación clara con el personal que lo atiende, para que comprenda mejor el estado de su salud, el tratamiento y los procedimientos que se le van a practicar.
14. A recibir atención inicial de urgencia cuando lo requiera sin que esté condicionada a contrato, autorización previa o pago de anticipo.
15. A solicitar y recibir una consulta de segunda opinión cuando tenga dudas.
16. Que le garantice un manejo confidencial de toda la información que

reciba o genere la institución durante su proceso de atención.

17. Recibir los servicios definidos por la ley, en la forma y condiciones definidas en

los manuales de procedimientos y las guías de atención integral expedidas por el MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL.

SUS DEBERES:

1. Tratar a los funcionarios del Fondo de Pasivo Social de los Ferrocarriles Nacionales de Colombia y de la IPS contratada será y a los demás usuarios con amabilidad y respeto.

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

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

4. Aportar toda la información necesaria sobre su salud para que sus expectativas y

necesidades sean resueltas satisfactoriamente.

5. Afiliar al sistema de seguridad social a todo su núcleo familiar e informar sobre cualquier novedad o cambio que surja.

6. Asistir oportunamente a las citas asignadas, y avisar oportunamente en caso de no poder asistir.

7. Cuidar los bienes del Fondo de Pasivo Social de los Ferrocarriles Nacionales de Colombia y de la IPS donde es atendido y hacer uso racional de los recursos y servicios ofrecidos.

RECUERDE:

- ❖ *Las peticiones y requerimientos se pueden hacer a través de los diferentes canales de atención o cualquier otro medio idóneo aprobado por el FPS.*
- ❖ *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).