

# Derechos y Deberes

de nuestros afiliados, clientes y usuarios.

Salud

## Tienes derecho...

- A recibir un trato digno, con respeto y con la consideración debida a su dignidad.
- A ejercer el derecho de petición de manera gratuita y sin necesidad de apoderado.
- A presentar peticiones, consultas, solicitudes, quejas o reclamos, verbalmente por escrito o por cualquier otro medio idóneo.
- A obtener respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos en la ley.
- A ser informado sobre la gestión realizada respecto de su solicitud.
- A recibir de forma prioritaria las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental.
- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con el Artículo 13 de la Constitución Política.
- A exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los funcionarios y de los particulares que cumplan funciones públicas.
- A ejercer cualquier otro derecho que le reconozcan la Constitución y las leyes.
- Una atención en condiciones de privacidad, guardando la confidencialidad de la información suministrada.
- Recibir o rechazar la asistencia espiritual y religiosa, según tus convicciones.
- Atención oportuna y segura por parte de profesionales idóneos.
- Información clara y completa sobre tu estado de salud, tratamientos y riesgos de los procedimientos.
- Opciones que minimicen el dolor y sufrimiento y permitan morir dignamente.
- Decidir sobre tu participación en estudios de investigación clínica y donación de órganos.
- La participación en asociaciones de usuarios de Salud Cafam.

## Tienes el deber de...

- Acatar la Constitución y las leyes.
- Obrar conforme al principio de buena fe, abstenerse de utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos, o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Ejercer con responsabilidad tus derechos, y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y agilidad de respuesta de los mismos.
- Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.
- Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos o servicios.
- Observar un trato respetuoso con los funcionarios o colaboradores de la corporación.
- Conocer que los funcionarios de la Caja de Compensación Familiar trabajan unidos y orientados a fortalecer la relación entre los ciudadanos y la administración; se ocupan de recibir y gestionar cada una de las consultas, solicitudes, peticiones, quejas o reclamos, siempre comprometidos en solucionar cada requerimiento dentro de los tiempos establecidos por la ley.
- Cuidar, respetar los recursos, instalaciones y dotaciones de Cafam.
- Tratar con respeto y dignidad a las personas que te atienden, a los demás pacientes y sus familiares.
- Entregar la información completa, clara, oportuna y real sobre tus condiciones de salud y las posibles causas de su deterioro.
- Cumplir con las normas, reglamentos y políticas de Cafam.
- Asistir o cancelar oportunamente las citas médicas a las que no puedas asistir.
- Atender a las recomendaciones de tu médico tratante.