

# Derechos y Deberes de los Usuarios

Es para nosotros muy importante que usted y todos los miembros de su grupo familiar, conozcan los derechos y deberes que contempla la ley para los afiliados al Fondo de Prestaciones Sociales del Magisterio.

De este modo, podrá acceder más fácilmente a los diferentes servicios y hará una adecuada utilización de los mismos. Además, evitará incurrir en faltas por desconocimiento, que le podrían generar dificultades con su atención.



- Elegir la entidad contratista por quien será atendido cuando haya más de un prestador en la misma región.
  - Adquirir el carné de afiliado y/o beneficiario a través de la página Web [www.fomag.gov.co](http://www.fomag.gov.co)
  - Recibir información clara, precisa, veraz y actualizada sobre los servicios de salud, ubicación de sedes e instituciones y modelos de atención administrativos y asistenciales.
  - Obtener la asignación de cita o turno para la atención, de manera ágil y oportuna.
  - Recibir un trato digno por parte del personal que presta los servicios.
  - Tener la opción de escoger de la red ofertada el o los profesionales e instituciones por quien ser atendido.
  - Ser atendido en instalaciones seguras y confortables.
  - Ser referido para atención en un nivel de complejidad superior, cuando se requiera.
- Ser escuchado y obtener respuesta adecuada y oportuna a las inquietudes y problemas que presente.
  - Recibir indicaciones claras y precisas sobre auto cuidado, tratamientos y controles que debe seguir.
  - Recibir los medicamentos de acuerdo a las necesidades de salud.
  - Ser incluido en los programas de detección temprana y protección específica incluyendo actividades de promoción y prevención (educativas) de acuerdo a su edad y/o riesgo de enfermedad.
  - Ser atendido de manera preferencial en cualquier servicio (niños, tercera edad, embarazadas, discapacitados y mujeres con niños).
  - Toda persona tiene derecho a que las acciones de detección temprana, protección específica y recuperación, se le den oportunamente y sin discriminaciones arbitrarias, en la forma que determine la Constitución y las leyes.
  - A gozar de ambientes libres de humo de tabaco en todos los servicios.



Todos los usuarios deberán observar un comportamiento correcto en el proceso de atención, el cual incluye:

- El cotizante debe afiliar a su grupo familiar oportunamente y entregar de manera completa la documentación requerida.
  - Reportar la novedad de cambio de afiliado a pensionado, de su domicilio y demás que puedan requerirse para poder recibir un buen servicio.
  - Tratar en forma respetuosa y cortés a los agentes de salud y los diferentes funcionarios de la entidad.
  - Colaborar en la conservación de los equipos y las instalaciones dispuestas en los sitios de atención.
- Estar informado de los servicios de salud, la ubicación de las zonas de atención, los horarios y los procesos administrativos de atención.
  - Solicitar y usar de manera racional los servicios, esto es, utilizarlos cuando realmente requiera la solución de un problema de salud.
  - Acudir a la cita programa con al menos quince (15) minutos de antelación, para evitar contratiempos.
  - Asistir a la consulta programada, si no es posible, cancelarla oportunamente.
  - Atender con responsabilidad y precisión las prescripciones e indicaciones médicas del profesional tratante.
  - Cumplir con los programas de control que le hayan establecido.
  - Procurar el auto cuidado integral de su salud.
  - En el caso de los cotizantes dependientes su permanencia mínima debe ser de 18 meses.
  - No permitir que personas ajenas a su médico realicen cambios en su tratamiento o le recomienden medicación adicional.
  - Informar a su médico sobre tratamientos que está recibiendo o sobre antecedentes que sean de importancia como alergias, cirugías o complicaciones dentro de su historial clínico.