

Derechos y Deberes Usuarios de Salud

Aplica para afiliados a Planes de Medicina Prepagada y asegurados en Pólizas de Salud de AXA COLPATRIA, en adelante los clientes

Derechos

De los productos y servicios

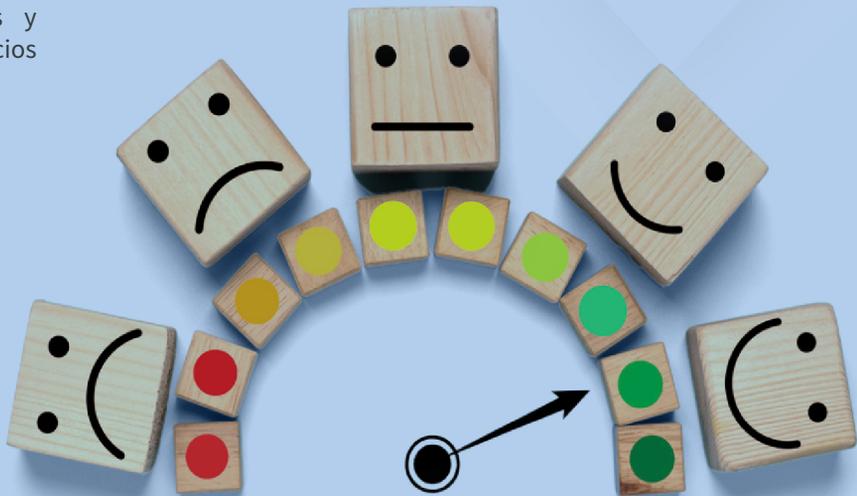
Nuestros Clientes tienen el derecho a obtener en óptimas condiciones, para su disfrute, así como con el pleno cumplimiento de las obligaciones asumidas por AXA COLPATRIA, los productos y servicios ofrecidos, de forma diligente y oportuna, con la garantía de una red asistencial con la acreditación de la idoneidad necesaria. Los CLIENTES, deben ser informados sobre sus derechos y obligaciones, así como de los procesos para el acceso a los servicios de salud contratados.

De la información que reciben

La información debe ser siempre clara y debe hacer alusión a conceptos con la posibilidad de ser verificados por parte de los Clientes.

La publicidad debe ser transparente y ajustada a las coberturas y limitaciones de los productos ofrecidos.

Los clientes tienen el derecho de consultar gratuitamente el estado de sus productos y servicios, utilizando los canales dispuestos para tal fin.



De la confidencialidad de la información

AXA COLPATRIA debe guardar la reserva de la información suministrada por el Cliente, incluida la relacionada con su condición de salud.

De la atención que se les brinda

- Los Clientes tienen el derecho de recibir una atención digna, oportuna y completa por parte de las personas que trabajan en AXA COLPATRIA y por parte de la red asistencial contratada para garantizar la atención en salud.
- También tienen el derecho de decidir la aceptación o no de los servicios de salud ofrecidos.

De las peticiones y otras solicitudes

- Los Clientes tienen derecho a presentar sus peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias y recibir respuestas claras, oportunas, completas y de fondo, a través de los canales disponibles.
- En caso de no estar de acuerdo con las respuestas, el Cliente tiene el derecho de acudir a las entidades de inspección, vigilancia y control, así:
- Supersalud frente a la atención en salud, tanto para Planes de Medicina Prepagada como para Pólizas de Salud
- Superfinanciera y Defensoría del Consumidor Financiero, en relación con asuntos contractuales de las Pólizas de Salud.



Marco legal y contratos

- Es un derecho de los Clientes que AXA COLPATRIA garantice el cumplimiento tanto del marco legal en materia de salud como de las obligaciones contenidas en los contratos de los productos ofrecidos.
- Los clientes tienen el derecho de acceder a la copia de los documentos que sustenten la relación contractual. AXA COLPATRIA debe incluir en dichos documentos, tanto los términos y condiciones de los productos o servicios como los precios o tarifas.

Deberes

- Los Clientes deben estar informados acerca de los productos o servicios que desean adquirir.
- Deben conocer plenamente la información correspondiente a aspectos como sus derechos, obligaciones, costos, exclusiones, restricciones, corroborando que estos cumplan con sus necesidades.
- También deben revisar los términos y condiciones, instrucciones y recomendaciones de cada producto o servicio que contratan y además conservar los soportes que se les suministren al respecto.

De la información que suministran

- Los Clientes deben suministrar los datos de forma clara, cierta, suficiente y oportuna a AXA COLPATRIA, así como mantener actualizada dicha información.
- Los Clientes deben ser transparentes con AXA COLPATRIA acerca de su estado de salud.



Sobre sus dudas o requerimientos

- Los Clientes deben elevar ante AXA COLPATRIA las inquietudes, recomendaciones y demás, que les surjan sobre los derechos, obligaciones, costos y restricciones aplicables al servicio o producto. Esto ha de hacerse efectivo por medio de los canales de comunicación dispuestos para tal fin.

Sobre su comportamiento y asistencia a las citas

- Los Clientes deben ofrecer un trato respetuoso y digno al personal que lo atiende en todas las instancias del servicio, sin caer en comportamientos agresivos o desobligantes.
- Deben asistir oportuna y puntualmente a las citas programadas y deben seguir estrictamente las recomendaciones indicadas por el personal de salud.

Sobre sus pagos

Los Clientes deben cumplir con su obligación de pagar el valor del contrato y los copagos o bonos exigidos para acceder al servicio contratado.





www.axacolpatria.co



La línea exclusiva de salud 601 423 5750 • resto del país 01 8000 515 750