



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
PASTO SALUD E.S.E
Sirviendo con Amor




PASTO SALUD E.S.E
SANTA MÓNICA

Cartilla de Información al Usuario y Su Familia

Presentación

En vista de las necesidades de la comunidad usuaria y sus familias de resolver aquellos inconvenientes administrativos relacionados con el Sistema General de Seguridad Social en Salud, la Empresa Social del Estado Pasto Salud ESE, brinda como herramienta práctica, clara y didáctica La Cartilla de Información al Usuario y su Familia, la que permitirá a los ciudadanos despejar las dudas con respecto a los servicios que ofrecemos.

Es necesario tener en cuenta los distintos momentos en que los usuarios tienen contacto con los distintos servicios de la institución y explicar en cada caso lo que éstos deben hacer para tener un acceso oportuno y eficaz en la atención brindada.

En el presente documento usted encontrará los derechos y deberes de nuestros usuarios, seguido de nuestro portafolio de servicios, aspectos generales a tener en cuenta en la atención, ruta de asignación de citas y otras gestiones y trámites administrativos.

Información General

NUESTROS USUARIOS

Son todas las personas asignadas en los contratos que suscribe la organización con cada Entidad Responsable de Pago (Emssanar, Mallamas, Secretaría Municipal de Salud, Nueva EPS, entre otras). Sin embargo, indistintamente de la base de datos anexa a los contratos, es obligación prestar el servicio de salud a toda persona de zona rural o urbana, en caso de que no tener una residencia en el municipio, la atención se trate de una urgencia y portabilidad.

MISIÓN

Prestar servicios de atención primaria en salud con calidad y responsabilidad social en el área urbana y rural del municipio de Pasto, a través de IPS's integradas en red, con recurso humano comprometido y proactivo, procesos seguros, humanizados, efectivos y

eficientes, enmarcados en un actuar íntegro que responda a las necesidades y expectativas de los grupos de interés.

VISIÓN

En el año 2024, Pasto Salud ESE se posicionará prestando servicios de salud con estándares superiores de desempeño en gestión clínica, seguridad, humanización, talento humano competente, comprometido e íntegro, generando beneficios tangibles para nuestros grupos de interés y solidez financiera.

VALORES INSTITUCIONALES

La Empresa Social del Estado PASTO SALUD E.S.E. adopta como sus Valores Institucionales los determinados por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, siendo esta la premisa orientadora del actuar de todos los servidores públicos,

mismos valores que fueron
construidos de forma
participativa por la
mencionada entidad para el
ejercicio de la administración
pública regida por los valores
institucionales Diligencia,
Justicia, Compromiso,
Honestidad, y Respeto.

GRUPOS VULNERABLES A QUIENES APLICA ENFOQUE DIFERENCIAL Y/O PREFERENCIAL

Para efectos de mejorar la
prestación del servicio de
salud en la Empresa Social del
Estado Pasto Salud E.S.E,
basado en un enfoque
diferencial, se implementa
desde el primer contacto
entre el paciente y la Empresa
(SIAU) la identificación de la
población para diferenciar al
grupo al cual pertenece, de
manera que para el momento
de brindar la atención, el
personal de la salud,
caracterice la población,
respetado su privacidad,
intimidad y dignidad y reciba
un trato diferenciado siempre
que sea aceptado por el
usuario.

Cursos de vida: Primera
infancia y adulto mayor.

Discapacidad: personas con
discapacidad física, auditiva,
visual, motora intelectual,
psicosocial, mental, sordo
ceguera o múltiple.

Pertenecía a grupo étnico:
Indígena, comunidades
negras y afrodescendientes,
población gitana y ROM

Sexo: biológico (hombre,
mujer), intersexual

Identidad sexual:

-Mujer transexual (hombre
que se identifica como mujer)

-Hombre transexual (mujer
que se identifica como
hombre)

Identidad de género:

-Transgénero (mujer trans,
hombre trans, travesti,
transformista)

-No binario (no se siente ni
como hombre ni como mujer)
Orientación sexual

-Homosexual, gay lesbiana
(Inclinación sexual hacia
individuos de su mismo sexo)

-Bisexual (Inclinación sexual
hacia individuos de los dos
sexos)

-Pansexual (orientación sexual
en la que una persona siente
atracción sexual y/o
romántica hacia otras
personas independientemente
de su género, identidad de
género u orientación sexual)

-Asexual (no experimenta
atracción sexual y/o no desea
contacto sexual)
Mujeres en estado de
gestación

Grupos con características
especiales

Población pobre no afiliada

Población con característica
especial

Población no afiliada

Mecanismo de Atención en accesibilidad a población con capacidades especiales:

[https://pastosaludese.gov.co/
site/participacion-ciudadana/a
ccesibilidad](https://pastosaludese.gov.co/site/participacion-ciudadana/accesibilidad)

Cartilla derechos y deberes Lenguaje
Braille
Centro de Relev.
Convertic - Jaws.

Carta trato digno a los usuarios de PASTO SALUD E.S.E

Pasto Salud E.S.E, cuenta con una declaración de derechos y deberes de los usuarios según la Resolución No. 0240 del 15 de abril de 2019 y actualizada mediante resolución 572 del 30 de junio del 2023, incluyendo además derechos de las personas con discapacidad, derechos de pacientes con patología de salud mental, derechos de salud sexual y reproductiva y derechos de víctimas de violencia sexual; articulada al direccionamiento estratégico, conforme al Plan de desarrollo 2021- 2024 “Humanización y calidad al servicio de todos” enmarcada en la “Política de atención humanizada”, que tiene como slogan “Sirviendo con amor”, con el propósito de garantizar que el personal conozca, promueva y respete los Derechos y Deberes de los usuarios y sus familias.

Los cuales puede ejercer todo paciente sin restricciones por motivos de raza, sexo, género, edad, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier índole, origen social, posición económica o condición social y deben ser respetados por cada uno de los trabajadores de la empresa, al igual que velar por su cumplimiento, así:

DERECHOS A:

1. Acceder a servicios, tecnologías de salud y medicamento requeridos en forma oportunos y de calidad.

2. A conocer el portafolio de servicios y los costos derivados de la atención que obtendrá.

3. A 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.

4. A Tener una comunicación plena, expresa, completa, y comprensible con el personal de salud.

5. A Obtener información clara, oportuna y suficiente, que le permita tomar decisiones libres, conscientes e informadas sobre su tratamiento, procedimiento a seguir, así como de los

riesgos y beneficios de estos y pronósticos de su diagnóstico.

6. A Recibir un trato digno, amable, respetuoso y seguro en el acceso a los servicios de salud y en todas las etapas de atención. Ninguna persona deberá ser sometida a tratos crueles o inhumanos que afecten su dignidad, ni será obligada a soportar sufrimiento evitable, ni obligada a padecer enfermedades que pueden recibir tratamiento.

7. A Ser atendido sin hacer diferenciación de raza, género, sexo, creencia, costumbres, opiniones o nacionalidad.

8. A ser respetada su intimidad, privacidad, reserva y confidencialidad de la información suministrada en todo el proceso de atención, incluida la Historia Clínica, y que únicamente pueda ser conocida por terceros, previa autorización del paciente o en los casos previstos en la ley.

9. A recibir información sobre los canales formales para presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, denuncias o desistimiento (voluntad de abandonar el proceso solicitado o pedir el alta voluntaria), así como a recibir una respuesta oportuna y de fondo.

10. A elegir libremente el profesional de la preferencia y ser informado sobre la ruta establecida, para pedir una segunda opinión médica, en caso de duda sobre su diagnóstico y/o manejo de condición de salud.

11. A que se le respete la voluntad de participar o no en investigaciones realizadas por personal científicamente calificado, recibir información de manera clara y detallada acerca de los objetivos, métodos, posibles beneficios, riesgos previsible, previa aplicación del consentimiento informado.

12. A acceder a los servicios sin que le impongan trámites administrativos y recibir información acerca de los costos de su atención en salud. Los pagos moderadores no pueden constituir barreras al acceso a los servicios de salud.

13. A Recibir o rehusar apoyo espiritual o moral cualquiera que sea el culto religioso que profesa.

14. A recibir servicios de salud por parte de profesionales debidamente capacitados y autorizados.

15. A recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y comodidad en un marco de respeto a su identidad e intimidad.

16. Si acepto o no, la donación de órganos y/o sangre.

17. A morir con dignidad

DEBERES:

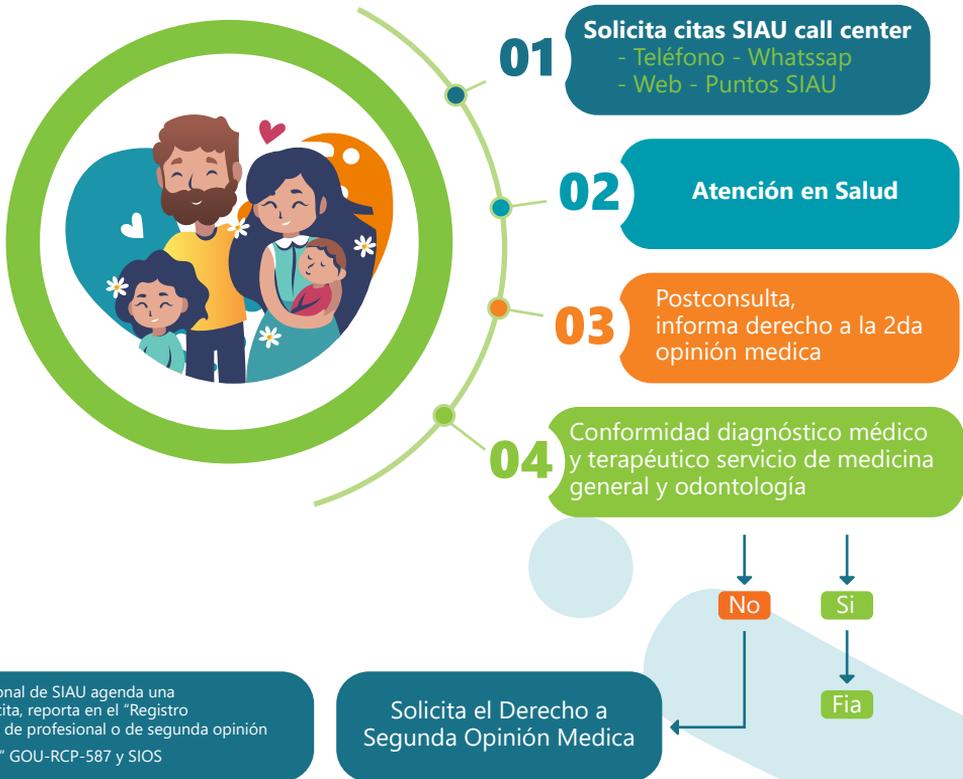
- 1.** Propender por su auto cuidado, el de su familia y el de su comunidad.
- 2.** Atender oportunamente las recomendaciones formuladas en los programas de promoción y mantenimiento de la salud.
- 3.** Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.
- 4.** Respetar al personal responsable de la prestación y administración de los servicios de salud.
- 5.** Usar adecuada y racionalmente las prestaciones ofrecidas, así como los recursos del sistema y la cancelación oportuna de las citas a la cuales no puede asistir
- 6.** Cumplir las normas del sistema de salud y actuar de buena fe frente al sistema de salud.
- 7.** Suministrar de manera oportuna y suficiente la información que se requiera para efectos del servicio.
- 8.** Contribuir solidariamente al financiamiento de los gastos que demande la atención en salud y la seguridad social en salud, de acuerdo con su capacidad de pago.
- 9.** De no ingresar armas, bebidas alcohólicas y sustancias psicoactivas.
- 10.** Deber de asistir de manera puntual a la cita o en su defecto cancelar las citas asignadas con antelación.

Segunda Opinión Médica



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
PASTO SALUD E.S.E
Sirviendo con Amor

Derecho a elegir libremente el profesional de su preferencia y ser informado de la **Ruta de Atención para el Derecho a la Segunda Opinión**



Segunda Opinión Médica



La Empresa Social del Estado Pasto Salud ESE en su declaración de Derechos y Deberes cuenta con el derecho a la segunda opinión médica, para que nuestros usuarios en caso de falla terapéutica o manejo de su condición de salud y tratamiento, pueda acceder al cambio de profesional de medicina general u odontología, para obtener una segunda opinión médica.



No se tomara como segunda opinión médica el cambio de profesional por el criterio de trato humano.



Ejemplo: Cuando se agota alternativas de tratamiento médico y no hay mejora en el estado de salud.

Como solicitar una segunda opinión médica?



Apreciado usuario/a, usted puede dirigirse a Pos consulta o al punto de atención al usuario de la sede de su atención, solicitar la cita de medicina general u odontología, especificando el motivo de cambio de profesional, el cual puede ser en la misma sede o en la de su preferencia, el personal de salud de post consulta, auxiliar de SIAU o Call Center registra su solicitud, asigna la cita entregando datos de la sede, horario y medico de acuerdo a la disposición de la sede.

Ruta de comunicación

Derecho a libre escogencia de profesional de atención



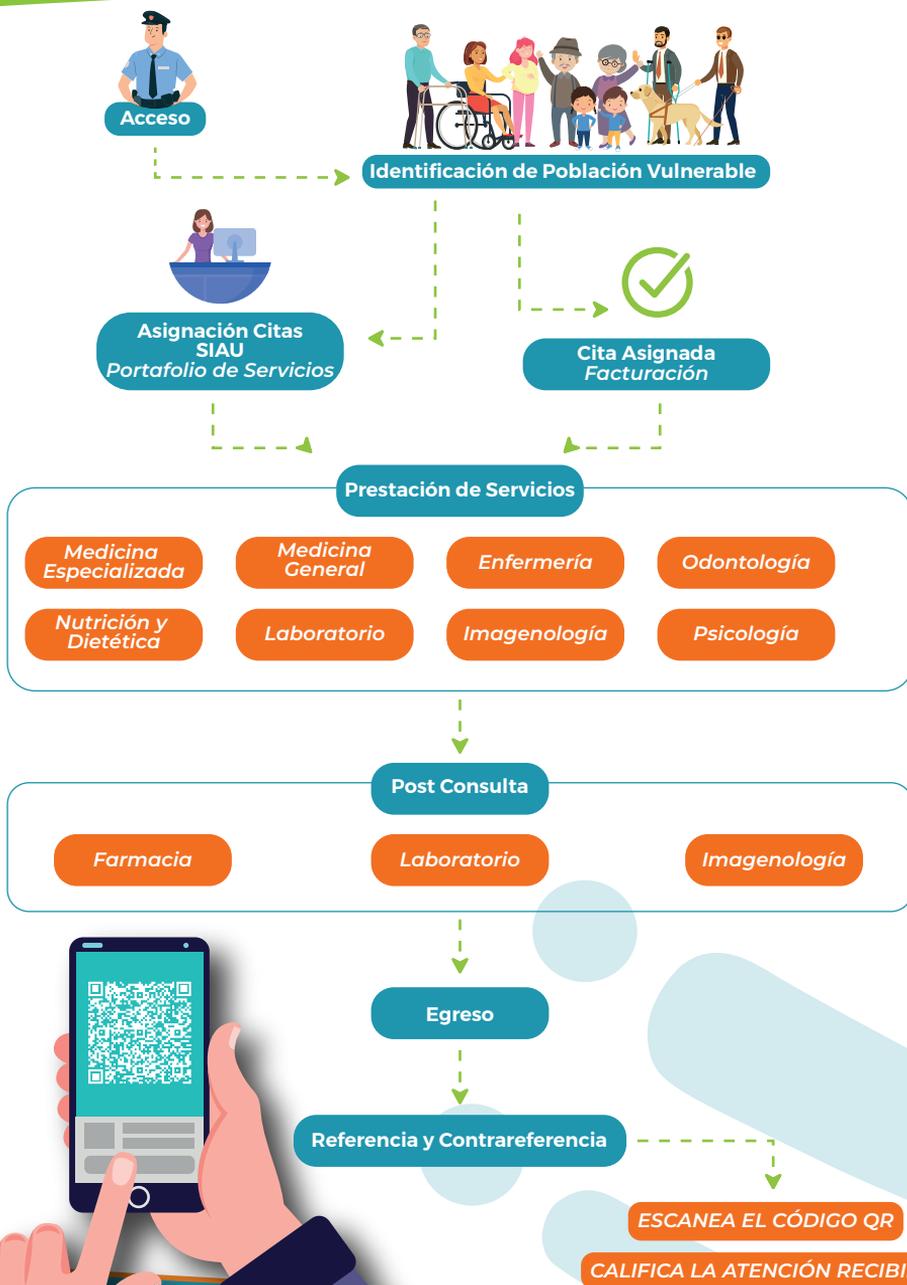
Portafolio de Servicios

	MEDICINA GENERAL		ENFERMERÍA Y PROCEDIMIENTOS		ODONTOLOGÍA Y PROCEDIMIENTOS
	PSICOLOGÍA		NUTRICIÓN		MEDICINA INTERNA
	PEDIATRIA		GINECOLOGÍA		TERAPIA RESPIRATORIA
	SERVICIO FARMACÉUTICO		URGENCIAS Y OBSERVACIÓN		HOSPITALIZACIÓN
	ATENCIÓN DE PARTOS		VACUNACIÓN		CURACIONES
	ELECTRO-CARDIOGRAMAS		RX ODONTOLÓGICOS		IMAGENOLÓGÍA Y RAYOS X
	ECOGRAFÍAS		MONITOREO FETAL		TOMA DE MUESTRAS DE LABORATORIO CLÍNICO
	SERVICIO DE COLPOSCOPIAS Y BIOPSIAS		LECTURA DE CITOLOGIA CONVENCIONAL, ADN Y VPH		AMBULANCIAS
	UNIDADES MÓVILES		ATENCIÓN EXTRAMURAL		

Horario de Atención

	CENTRO DE SALUD	DIRECCIÓN	HORARIO
NORTE	HOSPITAL LOCAL CIVIL EL CALVARIO	CRA24 CON CALLE 27 ESQUINA B/	Lunes a Viernes / 7AM - 7PM Sábado / 7AM - 1PM
	CENTRO DE SALUD 1RO DE MAYO	CARRERA 45 No. 24 - 11 B/ ARANDA	Lunes a Viernes / 7AM - 3PM Sábado / 7AM - 1PM
	CENTRO DE SALUD PANDIACO	CLL 19 CON CRRA 44 ESQUINA B/PANDIACO	Lunes a Viernes / 7AM - 3 PM Sábado / 7AM - 1PM
	CENTRO DE SALUD MORASURCO	CORREGIMIENTO DE MORASURCO - CENTRO	Viernes / 7AM - 3 PM
	CENTRO DE SALUD BUESAQUILLO	VEREDA ALIANZA - BUESAQUILLO	Lunes, Martes y Jueves / 7AM - 3PM Sábado / 7AM - 1PM
OCCIDE	CENTRO DE SALUD SAN VICENTE	CALLE 5 CON CRA 35 ESQUINA B/SAN VICENTE	Lunes a Viernes / 7AM - 7PM Sábado / 7AM - 1PM
	CENTRO DE SALUD TAMASAGRA	CLL 8 F No. 22B -95 B/ TAMASAGRA	Lunes a Viernes / 7AM - 7PM Sábado / 7AM - 1PM
OCCIDENTE	CENTRO DE SALUD GENOY	CORREGIMIENTO DE GENOY - CENTRO	Lunes a Viernes / 7AM - 3PM Sábado / 7:00AM - 11 AM
	CENTRO DE SALUD OBONUCO	CORREGIMIENTO DE OBONUCO - CENTRO	Lunes y Jueves / 7AM - 3PM Sábado / 7AM - 1 PM
	PUESTO DE SALUD MAPACHICO	CORREGIMIENTO MAPACHICO - CENTRO	Martes / 7:00 AM - 3:00 PM Sábado/ 7:00 Am - 1:00PM
	PUESTO DE SALUD LA CALDERA	CORREGIMIENTO LA CALDERA - CENTRO	Lunes y Jueves 7:00 AM - 3:00 PM
ORIENTE	CENTRO DE SALUD SANTA MONICA	CALLE 21 N° 9 ESTE A 88 - B/ SANTA MÓNICA	Lunes a Viernes / 7AM - 7PM Sábado / 7AM - 1PM
	CENTRO DE SALUD EL ROSARIO	DIAGONAL 16 No. 12E ESQUINA B/ EL ROSARIO	Lunes a Viernes / 7AM - 3PM Sábado / 7AM - 1PM
	CENTRO DE SALUD CABRERA	CORREGIMIENTO DE CABRERA	Lunes a Viernes 7AM - 3PM Sábado/ 7AM - 1PM
	CENTRO DE SALUD LA LAGUNA	CORREGIMIENTO LA LAGUNA	Lunes a Sábado / 7AM - 1 AM
	CENTRO DE SALUD EL ENCANO	CORREGIMIENTO EL ENCANO - CENTRO	Lunes a Viernes / 7AM - 3PM Sábado 7AM - 1 AM
	C. DE SALUD ORAL MIS KIJES	BARRIO ARNULFO GUERRERO	Lunes a Sábado / 7AM - 1PM
SUR	CENTRO HOPITAL LA ROSA	DIAGONAL 12ª No. 3ª - 05 B/ LA ROSA	Lunes a Viernes / 7AM - 7PM Sábado / 7AM - 1PM
	CENTRO DE SALUD EL PROGRESO	CARRERA 7B No. 14B - 08 B/ EL PROGRESO	Lunes a Viernes / 7AM - 5PM Sábado / 7AM - 1PM
	CENTRO DE SALUD CATAMBUCO	CORREGIMIENTO DE CATAMBUCO	Lunes a Viernes / 7AM - 7PM Sábado / 7AM - 1PM
	CENTRO DE SALUD SANTA BARBARA	CORREGIMIENTO DE SANTA BARBARA	Lunes a Viernes / 7AM - 3PM Sábado / 7AM - 1PM / Cada 15 días
	CENTRO DE SALUD GUALMATAN	CORREGIMIENTO DE GUALMATAN	Martes, Jueves, Sábado / 7AM - 1PM Miércoles, Jueves, Viernes / 7 AM - 3 PM

Rutas de atención consulta externa



Pasto Salud ESE, garantiza la prestación de servicios de forma coordinada desde los procesos de atención extramurales e intramurales, tanto ambulatorios como de internación, articulando institucionalmente el conjunto de estrategias, programas e intervenciones, para prestar una atención integral con altos estándares de calidad y responder a las necesidades de salud de la comunidad y brinda atención en primer nivel de atención en salud.

Por lo anterior, y después de ser atendido alguna de las IPS, pregunta aquello que necesites saber posterior a tu atención.

Posterior a su atención pregunte a la auxiliar de Pre y Post-consulta sobre las órdenes que el médico le envió y si tiene pruebas de laboratorio o cualquier otro examen, pregunte si los puede realizar en la IPS o cuál es de ellos requiere ser autorizados por su EPS.

Para los exámenes que requieren previa autorización de la EPS, se hace necesario dirigirse a esta o tramitarlos a través de las plataformas virtuales disponibles para este fin.

En el caso de formar parte de una Entidad Promotora de Salud que no tenga contratación con Pasto Salud ESE, se hace necesario que su EPS genere una carta de PORTABILIDAD, la cual debe ser solicitada por el usuario y esta llegará al correo electrónico que usted presentó para dicha solicitud. La EPS puede asignarle una IPS que lo atienda o usted también puede sugerirla.

El servicio amigable para adolescentes se encuentra en:

- Hospital de Santa Mónica
- Centro de Salud Primero de Mayo
- Centro de Salud Tamasagra
- Centro de Salud El Progreso



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
PASTO SALUD E.S.E
Sirviendo con Amor



CANALES PARA ASIGNACIÓN DE CITAS

Pasto Salud E.S.E ha dispuesto de los siguientes canales para asignación de citas:



Call center

Opera con los números
602 - 7244418, 602 - 7382257.
Horario de lunes a viernes
de 7 a.m a 4 p.m. (Jornada Continua)



Correo electrónico

Escribir al correo
pastosaludese@pastosaludese.gov.co
Horario de lunes a domingo.
Las 24 horas.



Teléfonos en centros de salud

Disponibles en todas las sedes
para una comunicación directa con
Call center, no es necesario marcar
ningun número.
Horario de lunes a viernes
de 10 a.m a 4 p.m.



Presencial

Puntos de atención al usuario en
las 22 sedes y sede administrativa.
Horario de lunes a viernes
de 7 a.m a 11 am.



Página web

pastosaludese.gov.co
en el link de servicio en línea
Horario de lunes a viernes de 8am.
a 12 p.m y de 2 p.m a 4 p.m



Cancelación de citas

316 767 06 21 de lunes a viernes de
8 a.m a 11 a.m y de 2 p.m a 5 p.m

Información necesaria para tramitar su cita, tener en cuenta la siguiente información:

- Nombres completos del paciente
- Tipo y número de identificación
- Tipo de consulta solicitada
- Sede y horario de su preferencia
- Dos números de contacto
- Municipio y dirección de residencia



Pasto Salud ESE



<http://www.pastosaludese.gov.co>

Tramites Administrativos

DOCUMENTACION REQUERIDA PARA ATENCION:

- Autorización de servicios de la EPS donde se encuentra afiliado con fecha vigente.
- Carné de vacunas del paciente.
- Resultados de laboratorios y de imágenes diagnósticas (si las tiene)
- Presentarse 20 minutos antes de la cita asignada para facturación

REQUISITOS PARA EL TRÁMITE DE COPIA DE LA HISTORIA CLÍNICA *“Protección y confidencialidad de la reserva de la Historia Clínica”*

Normatividad:

La Resolución 1995 de 1999 señala claramente que la Historia Clínica es un documento privado sometido a reserva y que sólo puede ser conocido por terceros previa autorización del paciente o en los casos previstos por la Ley.

Condiciones para Trámite:

Para el Ciudadano

- La solicitud se realiza de manera personal
- Diligenciamiento del formato SIS 045
- Cédula de ciudadanía: Original, se verifica que la historia clínica corresponde al usuario que solicita.

En caso de que el solicitante no sea el usuario quien solicita la Historia Clínica debe anexar autorización y fotocopia de los documentos de identidad

Si el paciente es fallecido:

- Diligenciamiento del formato SIS 045 ò
- Carta de solicitud relacionando todas las especificaciones que este contiene.
- Copia Acta de defunción de la persona fallecida de la cual se solicita copia de la historia clínica.
- Registro civil de nacimiento: 1 Original(es). Donde se evidencie el parentesco para hijos o padres del fallecido o el Registro civil de matrimonio o la declaración que acredite que era compañero (a) permanente del fallecido.

Si el paciente es menor de edad:

- Cédula de ciudadanía: 1 Original(es) de los padres o representante legal.
- Solicitud escrita en la que se especifique el nombre completo del menor y de quién reclama, con los respectivos números de identificación, lugar de residencia, teléfono, indicando el parentesco con el dueño de la historia clínica y motivo por el cual se hace la solicitud de la historia clínica.
- Tarjeta de Identidad: Si es mayor de 7 años.
- Registro Civil de nacimiento si es menor de 7 años.

PORTABILIDAD

Es el derecho a acceder a los servicios de salud, en cualquier municipio del territorio nacional, para todo afiliado al Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS).

CÓMO SE HACE LA SOLICITUD DE PORTABILIDAD?

Responsabilidades de las EPS: Disponer de un sitio en su página web y contar con un proceso electrónico como canal de comunicación para que el usuario pueda informar sobre su actual condición de emigración, solicitar su derecho a la portabilidad, e incluso, recibir información de la EPS sobre autorización de servicios.

Responder al usuario sobre la solicitud de portabilidad dentro de los diez días siguientes a su presentación, e informarle a cuál IPS del Municipio receptor ha sido adscrito y sobre las opciones que podrá tener en caso de querer realizar algún cambio.

PQRSFD-D

Toda PQRSFD-D puede ser interpuesta en las diferentes formas a través de nuestros medios de comunicación telefónica, Facebook, virtual <https://pastosaludese.gov.co/site/> y en las diferentes IPS y sede Administrativa de Pasto Salud ESE en forma física, donde encontrara ubicado los siguientes buzones.

DEFINICIÓN DE PQRSFD-D:

Petición: Solicitud a través de la cual una persona por motivos de interés general o particular solicita la intervención de la entidad para la resolución de una situación, la prestación de un servicio, la información o requerimiento de copia de documentos, entre otros.

Queja: Manifestación de una persona, a través de la cual expresa inconformidad con el actuar de un funcionario de la entidad.

Reclamo: Solicitud a través de la cual los usuarios del Sector Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud por parte de un actor del Sector Salud o solicita el reconocimiento del derecho fundamental a la salud.

Sugerencias:

Recomendaciones o propuesta que formula un Usuario para el mejoramiento de la Entidad

Felicitación: Reconocimiento del Usuario por obtener una excelente atención en el proceso de atención en salud, ya sea de una personal o de la Entidad.

Denuncia: Contra servidor público. Solicitud de los Usuarios, ciudadanos o entidades relacionada con presuntos actos irregulares o ilícitos por parte de servidores públicos de Pasto Salud E.S.E., que podrían tener alcance disciplinario, fiscal, penal, entre otros; para que se inicien las correspondientes

investigaciones disciplinarias y/o se remitan las correspondientes copias a las entidades competentes de adelantar la investigación. Art 86 Ley 1952 de 2019.

Desistimiento: Los Usuarios podrán desistir en cualquier momento de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero se podrá continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirá acta motivada.



REDES SOCIALES

A través de las cuentas oficiales en las redes sociales se brinda información de Pasto Salud E.S.E:

- Facebook
<https://www.facebook.com/eSePastoSalud>
- YouTube
https://www.youtube.com/channel/UC_ZspTzA1a9TS_i99wSKo5g;
- Instagram
[@pasto_salud_ese](https://www.instagram.com/pasto_salud_ese)
- RADIO TV

PARTICIPACION CIUDADANA

Recuerda que como usuario de la Empresa Social del Estado Pasto Salud ESE, puede hacer parte de la Asociación de usuarios.

Que son las asociaciones de usuarios:

Es una agrupación de afiliados del régimen contributivo (RC) y subsidiado (RS), del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que tienen derecho a utilizar unos servicios de salud, de acuerdo con su sistema de afiliación, que velarán por la calidad del servicio y la defensa del usuario.

Como puedes participar en la Asociación de usuarios de la Empresa Social del estado Pasto Salud ESE

Anímate a ser parte de una de las 22 sedes principales de atención que conforman la red integrada.

Acércate a la oficina de atención al usuario de la sede administrativa Cra.20 #16B 22

PREGUNTAS FRECUENTES

Recordemos que existen 3 regímenes para cubrir a la población colombiana, Contributivo, Subsidiado y especial, que dependiendo de su condición debe afiliarse a uno de ellos.

CONTRIBUTIVO: Lo debe hacer la persona natural. Para esta afiliación debe tener un contrato de trabajo y lo puede hacer con la EPS de su preferencia.

SUBSIDIADO: Si deseas afiliarte a una EPS en este régimen, puedes hacerlo en la que usted desee que tenga posibilidades de receptionar población subsidiada.

ESPECIAL: Se entiende por régimen especial aquellos sectores de la población que se rigen por las normas legales concebidas antes de la entrada en vigencia de la Ley 100 de 1993. Algunos casos son: Fuerzas Militares. Policía Nacional.

Si ya perteneces al régimen SUBSIDIADO y su EPS, le asigno a Pasto Salud ESE, como IPS

Primaria, queremos informarle que contamos con 22 IPS distribuidas en diferentes comunas y corregimientos de la ciudad de Pasto, y contamos con 4 redes de Prestación de salud:

La atención prestada al paciente en la Pasto Salud ESE, como entidad receptora, y ofrece solución a las necesidades de los usuarios, derivadas de la atención y de ayuda diagnóstica, en un Centro de Salud o Contrareferencia a hospitalización y Urgencias de Pasto Salud ESE, o la Referenciación a uno de los hospitales de atención de mayor complejidad.

En caso de que haya una referencia a otro nivel de atención deber presentarse a su EPS para que le autoricen la atención con algún especialista.

Es importante que como usuario conozca que así como la libre escogencia de su EPS también tiene como un derecho la libre escogencia del profesional que lo atiende.

La Resolución 4343 de 2012 "Por medio de la cual se unifica la regulación respecto de los lineamientos de la Carta de Derecho y Deberes del Afiliado y del Paciente en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y de la Carta de Desempeño de las entidades promotoras de salud de los regímenes contributivo y subsidiado y se dictan otras disposiciones", establece en el artículo 4, ... Capítulo de derechos. El capítulo de derechos deberá especificar que todo afiliado o paciente sin restricciones por motivos de raza, sexo, edad, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier índole, origen social, posición económica o condición social, tiene derecho a: recibir una segunda opinión por parte de un profesional de la salud en caso de duda.

Atención en Urgencias

TRIAGE	COLOR	CATEGORIA	TIEMPO DE ATENCIÓN
I	ROJO	Requiere atención inmediata. la condición clínica del paciente representa un riesgo vital y necesita maniobras de reanimación por su compromiso ventilatorio, respiratorio, hemodinámico o neurológico, pérdida de miembro u órgano u otras condiciones que por norma exijan atención inmediata.	INMEDIATO
II	AMARILLO	la condición clínica del paciente puede evolucionar hacia un rápido deterioro o a su muerte, o incrementar el riesgo para la pérdida de un miembro u órgano, por lo tanto, requiere un atención que no debe superar los treinta (30) minutos. la presencia de un dolor extremo de acuerdo con el sistema de clasificación usado debe ser considerada como un criterio dentro de esta categoría.	30 MINUTOS
III	VERDE	la condición clínica del paciente requiere de medidas diagnósticas y terapéuticas en urgencias. son aquellos pacientes que necesitan un examen complementario o un tratamiento rápido, dado que se encuentran estables desde el punto de vista fisiológico aunque su situación puede empeorar si no se actúa.	60 MINUTOS
IV	AZUL	El paciente presenta condiciones médicas que no comprometen su estado general, ni representan un riesgo evidente para la vida o pérdida de miembro u órgano. no obstante, existen riesgos de complicación o secuelas de la enfermedad o lesión si no recibe la atención correspondiente.	120 MINUTOS
V	BLANCO	El paciente presenta una condición clínica relacionada con problemas agudos o crónicos sin evidencia de deterioro que comprometa el estado general de paciente y no representa un riesgo evidente para la vida o la funcionalidad de miembro u órgano.	72 HORAS

- 1.** El personal de enfermería le realizara la clasificación de Triage
- 2.** El personal de enfermería le dará la bienvenida en un cubículo, las medidas de seguridad necesarias, derechos y deberes y recomendaciones.
- 3.** El equipo médico le brindará información sobre su estado de salud.
- 4.** Estamos comprometidos para brindarle una atención calidad, segura, respetuosa y en ambientes privados.
- 5.** Si el profesional de salud que lo atiende no considera su estado de salud como una urgencia, le indicará ir a cita prioritaria.
- 6.** Contamos con un grupo interdisciplinario totalmente capacitado para atender de forma adecuada la atención en urgencias.
- 7.** Contamos con un personal de salud las 24 horas, que le ayudará a solucionar las necesidades propias de la atención.

8. Si usted requiere una atención con la especialidad, por favor diríjase a su EPS para autorizar servicios.

ATENCIÓN EN HOSPITALIZACIÓN

- 1.** El personal de enfermería le dará la bienvenida y lo ubicará en su habitación, le brindará información sobre el uso de timbre, las medidas de seguridad necesarias, derechos y deberes y recomendaciones.
- 2.** El equipo médico le brindará información sobre su estado de salud.
- 3.** Estamos comprometidos para brindarle una atención cálida, segura, respetuosa y en ambientes privados.
- 4.** Contamos con un grupo interdisciplinario totalmente capacitado para atender de forma adecuada en el servicio de hospitalización.
- 5.** Si comparte habitación con otra persona respete su intimidad, en la misma medida en que desee sea respetada la suya.