



Universidad de Nariño

FUNDADA EN 1904

Universidad de Nariño

Sistema Integrado de Gestión de la Calidad

CARTA DE DEBERES Y DERECHOS DEL AFILIADO Y CARTA DE DESEMPEÑO

Versión 01

Código: FSSS-AU-CA-001 V01

Proceso: Atención al Usuario

ENERO DE 2026

 Universidad de Nariño	CARTA DE DEBERES Y DERECHOS DEL AFILIADO Y CARTA DE DESEMPEÑO	CÓDIGO:	FECHA DE ELABORACIÓN:	
		FSSS-AU-CA-001 V01	13 DE NOVIEMBRE 2024	
			FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	
		VERSIÓN:	03 DE ABRIL 2025	
		01	HOJA: 2 DE: 54	

TABLA DE CONTENIDO

1.	Información general	5
1.1	Glosario	5
1.2	Plan de beneficios y sus exclusiones y limitaciones	7
1.3	Inexistencia de periodos de carencia	10
1.4	Servicios de demanda inducida	10
1.5	Cuotas moderadoras – copagos	18
1.6	Red de prestación de servicios	19
1.7	Mecanismos para acceder a la atención de urgencias	23
1.8	Mecanismos de acceso a los servicios de salud	25
1.9	Mecanismos de acceso a servicios y tecnologías en salud no financiadas por los planes de beneficios	26
1.10	Transporte y albergue	26
1.11	Muerte digna	28
2.	Derechos del afiliado	28
3.	Deberes del afiliado	33
4.	Instituciones y recursos para el cumplimiento de los derechos	34
4.1	Servicios administrativos de contacto que el Fondo de Seguridad Social en Salud dispone para usted	34
4.2	Garantía de los servicios y tecnologías autorizadas	35
4.3	Cuando y como acudir a la superintendencia, defensoría del pueblo o veeduría en caso de conflictos	35
4.4	Condiciones, procedimientos y términos para la libre elección de prestador de servicios y traslado	36
4.5	Entidades de inspección, vigilancia y control	37
4.6	Organizaciones de carácter ciudadano y comunitario donde acudir para exigir el cumplimiento de sus derechos	38
4.7	Mecanismos de participación social	39
5.	Derechos del paciente en lo concerniente a morir dignamente	39
6.	Deberes del paciente en lo concerniente a morir dignamente	44
7.	Resultados de los indicadores de calidad del Fondo de Seguridad Social en Salud de Salud como IPS	46
8.	Indicadores de calidad en la atención a la población afiliada	48
9.	Indicadores de calidad de las IPS contratadas	49
10.	Posición en el ranking de EPS	53
11.	Acreditación	53
12.	Comportamiento como pagador de servicios	54
13.	Sanciones o medidas de control	54

 Universidad de Nariño	CARTA DE DEBERES Y DERECHOS DEL AFILIADO Y CARTA DE DESEMPEÑO	CÓDIGO:	FECHA DE ELABORACIÓN:	 FONDO DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD - UNIVERSIDAD DE NARIÑO -
		FSSS-AU-CA-001 V01	13 DE NOVIEMBRE 2024	
		VERSIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	
		01	03 DE ABRIL 2025 HOJA: 3 DE: 54	

APRECIADO AFILIADO

El Fondo de Seguridad Social en Salud de la universidad de Nariño tiene el honor y la responsabilidad de asegurar la salud de 1.015 usuarios que laboran en la universidad y que se encuentran ubicados en el departamento de Nariño, cauca, valle del cauca y Antioquia; Para cumplir con este propósito hemos conformado una red de servicios robusta que se sustenta en un equipo de colaboradores altamente calificados, cuyo propósito fundamental es continuar mejorando día a día la atención en salud de la población afiliada.

En línea con este propósito, es importante que nuestros afiliados conozcan sus derechos y deberes como usuarios del sistema, así garantizamos que los servicios sean prestados con calidad y oportunidad.

Por esta razón, estamos haciendo entrega de la Carta de Derechos y Deberes del Afiliado y del Paciente y la Carta de Desempeño, junto con el directorio de nuestra red adscrita en el territorio nacional. Lo invitamos a leerla detenidamente y así conocer esta valiosa información que facilitará su relación con el Sistema de Seguridad Social en Salud.

Si tiene alguna inquietud, por favor, comuníquese con nosotros por los medios destinados para tal fin que se establecen más adelante.

Cordialmente,

Director

Fondo de Seguridad Social en Salud
Universidad de Nariño

 Universidad de Nariño	CARTA DE DEBERES Y DERECHOS DEL AFILIADO Y CARTA DE DESEMPEÑO	CÓDIGO:	FECHA DE ELABORACIÓN:	 FONDO DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD - UNIVERSIDAD DE NARIÑO -
		FSSS-AU-CA-001 V01	13 DE NOVIEMBRE 2024	
			FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	
		VERSIÓN:	03 DE ABRIL 2025	
		01	HOJA: 4 DE: 54	

Carta de deberes y derechos del afiliado

 Universidad de Nariño	CARTA DE DEBERES Y DERECHOS DEL AFILIADO Y CARTA DE DESEMPEÑO	CÓDIGO:	FECHA DE ELABORACIÓN:	 FONDO DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD - UNIVERSIDAD DE NARIÑO -
		FSSS-AU-CA-001 V01	13 DE NOVIEMBRE 2024	
		VERSIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	
		01	03 DE ABRIL 2025 HOJA: 5 DE: 54	

1. Información general

1.1 Glosario

Afiliado: Persona que se encuentra inscrita en el Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS), ya sea como cotizante o beneficiario, y que tiene derecho a recibir los servicios de salud incluidos en el Plan de Beneficios.

Afiliación: Proceso administrativo mediante el cual una persona es vinculada al SGSSS a través de una Entidad Promotora de Salud (EPS), garantizando su acceso continuo a los servicios de salud.

Alianzas o asociaciones de usuarios: Espacios de participación conformados por afiliados al sistema de salud, cuyo propósito es representar, vigilar y defender los derechos y deberes de los usuarios frente a las EPS e IPS.

Atención diferencial y territorial: Enfoque de atención en salud que reconoce las particularidades culturales, étnicas, sociales, de género y geográficas de las poblaciones, garantizando servicios pertinentes al contexto territorial.

Atención Primaria en Salud (APS): Estrategia fundamental del sistema de salud que prioriza la promoción de la salud, la prevención de la enfermedad y la atención integral, continua y cercana a las personas, familias y comunidades.

Autocuidado: Conjunto de acciones y decisiones individuales y colectivas que las personas adoptan para mantener su salud, prevenir enfermedades y manejar adecuadamente condiciones de salud existentes.

Atención de urgencias: Conjunto de servicios destinados a la atención inmediata de situaciones que representan riesgo vital, deterioro grave de la salud o compromiso funcional del paciente.

Beneficiarios: Personas que hacen parte del núcleo familiar del cotizante y que acceden a los servicios de salud sin realizar aportes directos al sistema.

Cobertura: Alcance de los servicios, tecnologías y atenciones en salud a los que tiene derecho un afiliado según su régimen y el Plan de Beneficios en Salud.

Cotizante: Persona que realiza aportes económicos al SGSSS con base en su ingreso, ya sea como trabajador dependiente, independiente o pensionado.

 Universidad de Nariño	CARTA DE DEBERES Y DERECHOS DEL AFILIADO Y CARTA DE DESEMPEÑO	CÓDIGO:	FECHA DE ELABORACIÓN:	 FONDO DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD - UNIVERSIDAD DE NARIÑO -
		FSSS-AU-CA-001 V01	13 DE NOVIEMBRE 2024	
		VERSIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	
		01	03 DE ABRIL 2025 HOJA: 6 DE: 54	

Movilidad: Mecanismo que permite a una persona cambiar entre regímenes del sistema de salud sin perder su afiliación ni la continuidad en la atención.

Demanda inducida: Conjunto de acciones desarrolladas por las EPS para promover la utilización oportuna de servicios de promoción y prevención, como controles, tamizajes y vacunación.

Enfermedad de alto costo: Condición de salud que requiere tratamientos complejos, prolongados y de alto impacto económico, y que cuenta con protección especial dentro del sistema de salud.

Eutanasia: Procedimiento médico legalmente regulado en Colombia, que permite a pacientes con enfermedades graves e incurables acceder a una muerte digna bajo condiciones específicas.

Inscripción a la EPS: Proceso mediante el cual una persona selecciona y se registra en una Entidad Promotora de Salud para acceder a los servicios del SGSSS.

Instituciones Prestadoras de Salud (IPS): Entidades públicas, privadas o mixtas responsables de la prestación de servicios de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación en salud.

Libre escogencia: Derecho de los usuarios a elegir la EPS y las IPS dentro de la red disponible, de acuerdo con la normatividad vigente.

Novedades: Modificaciones que se presentan en la afiliación del usuario, tales como cambios de datos personales, estado laboral o composición del grupo familiar.

Prevención de la enfermedad: Conjunto de acciones dirigidas a reducir el riesgo de aparición, complicaciones o progresión de las enfermedades.

Promoción de la salud: Proceso que busca fortalecer capacidades individuales y colectivas para mejorar las condiciones de vida y fomentar hábitos saludables.

Triage: Sistema de clasificación de pacientes según la gravedad de su condición clínica, con el fin de priorizar la atención en los servicios de urgencias.

Traslado: Proceso mediante el cual un paciente es remitido a otra institución de salud para continuar su atención, garantizando seguridad y continuidad del cuidado.

 Universidad de Nariño	CARTA DE DEBERES Y DERECHOS DEL AFILIADO Y CARTA DE DESEMPEÑO	CÓDIGO:	FECHA DE ELABORACIÓN:	 FONDO DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD - UNIVERSIDAD DE NARIÑO -
		FSSS-AU-CA-001 V01	13 DE NOVIEMBRE 2024	
			FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	
		VERSIÓN:	03 DE ABRIL 2025	
		01	HOJA: 7 DE: 54	

1.2 Plan de beneficios y sus exclusiones y limitaciones

El Plan de Beneficios de los Fondos de Seguridad Social en Salud de las universidades en Colombia, en el marco de los regímenes de excepción, está orientado a garantizar a sus afiliados y beneficiarios el acceso integral, oportuno y continuo a los servicios de salud necesarios para la promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación de la enfermedad, de conformidad con la normatividad vigente y los principios de eficiencia, calidad y sostenibilidad financiera.

Este Plan de Beneficios comprende la atención en salud en los diferentes niveles de complejidad, incluyendo los servicios médicos, hospitalarios, quirúrgicos, farmacéuticos y de apoyo diagnóstico y terapéutico, así como las acciones de promoción de la salud y prevención de la enfermedad. Su alcance se define teniendo en cuenta las particularidades del régimen de excepción al que pertenece el Fondo de Seguridad Social en Salud, así como la capacidad financiera y operativa de la entidad, y se encuentra establecido para los afiliados y beneficiarios en el Acuerdo Interno No. 087 de 2002 y sus anexos.

Plan de Beneficios

El Fondo de Seguridad Social en Salud mediante Acuerdo mencionado, determina los planes de beneficios que se ofrecen de acuerdo al tipo de afiliación, así:

- Plan de Beneficios Afiliados Cotizantes Antiguos (PBACA)
- Plan de Beneficios Afiliados Beneficiarios Antiguos (PBABA)
- Plan Obligatorio de Salud Ampliado (POSA) – nuevos afiliados

Se entiende por afiliado cotizante y/o beneficiario antiguo los usuarios afiliados al Fondo de Seguridad Social en Salud antes de la expedición de la Ley 647 de 2001; los usuarios afiliados después de la expedición de esta ley se denominan nuevos afiliados.

Se define como Plan Obligatorio de Salud Ampliado (POSA) a una serie de beneficios adicionales al Plan Obligatorio de Salud vigente, exceptuando el suministro de medicamentos, el cual estará definido exclusivamente por los contenidos en el POS (Plan Obligatorio de Salud).

 Universidad de Nariño	CARTA DE DEBERES Y DERECHOS DEL AFILIADO Y CARTA DE DESEMPEÑO	CÓDIGO:	FECHA DE ELABORACIÓN:	 FONDO DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD - UNIVERSIDAD DE NARIÑO -
		FSSS-AU-CA-001 V01	13 DE NOVIEMBRE 2024	
			FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	
		VERSIÓN:	03 DE ABRIL 2025	
		01	HOJA: 8 DE: 54	

Cobertura de los servicios y tecnologías de salud

De la prestación del servicio odontológico asistencial

El Fondo de Seguridad Social en Salud de la Universidad de Nariño presta a sus usuarios en un ciento por ciento (100%) la asistencia odontológica así: medicina oral, odontología preventiva, operatoria, periodoncia, endodoncia, cirugía oral y ortopedia realizados por el odontólogo general. Las ayudas diagnósticas como: rayos X y exámenes de laboratorio clínico a criterio de Coordinación Odontológica y sólo se autorizan en las áreas señaladas en el presente artículo, incluyendo cirugía modificada en caso de disfuncionalidad y no con carácter estético.

De la prestación de servicios hospitalarios

El Fondo de Seguridad Social en Salud presta los servicios hospitalarios a través de entidades con las cuales ha establecido convenio y ocasionalmente con entidades no contratadas, previa remisión y autorización del Fondo de Seguridad Social en Salud.

Los médicos de consulta externa, los especialistas, personal de terapias complementarias y las instituciones hospitalarias adscritas envían a Coordinación Médica la referencia y contrarreferencia según sea el caso y la opción es historia hospitalaria que se incorpora a la historia clínica del usuario.

De la referencia de pacientes y medicina especializada

Cuando el usuario requiera tratamiento, valoración o control fuera de la ciudad, se tendrá por lo menos un concepto favorable de especialista adscrito al Fondo de Seguridad Social en Salud, para que el tratamiento sea analizado y aprobado por la Coordinación Médica del Fondo de Seguridad Social en Salud. Si ésta concluye que dicha referencia es pertinente y se justifica, remitirá al paciente a la ciudad, institución y/o especialista del caso. Cuando ésta crea necesario otros conceptos para justificar las referencias a otras ciudades podrá solicitarlos.

Del suministro de lentes, monturas y lentes de contacto

El Fondo de Seguridad Social en Salud suministra a los afiliados antiguos lentes, monturas y lentes de contacto, cuando sufran de alteraciones de agudeza visual a juicio del oftalmólogo o del optómetra tratante, según el caso.

 Universidad de Nariño	CARTA DE DEBERES Y DERECHOS DEL AFILIADO Y CARTA DE DESEMPEÑO	CÓDIGO:	FECHA DE ELABORACIÓN:	 FONDO DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD - UNIVERSIDAD DE NARIÑO -
		FSSS-AU-CA-001 V01	13 DE NOVIEMBRE 2024	
			FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	
		VERSIÓN:	03 DE ABRIL 2025	
		01	HOJA: 9 DE: 54	

Del servicio de apoyo diagnóstico y rehabilitación

El Fondo de Seguridad Social en Salud reconoce a sus usuarios el ciento por ciento (100%) en el servicio de laboratorio clínico, radiología, medicina nuclear, tomografía axial computarizada, resonancia magnética, ecocardiograma, ecografía, terapia física, terapia ocupacional, terapia del lenguaje, procedimientos hemodinámicos y educación especial para pacientes con retardo psicomotor previo visto bueno de Coordinación Médica.

Del suministro de medicamentos

El Fondo de Seguridad Social en Salud suministra los medicamentos que sean prescritos por los médicos y odontólogos generales y especialistas vinculados al Fondo, de acuerdo al vademécum adoptado por éste, con visto bueno de coordinación médica u odontológica. Cuando se trate de urgencias comprobadas, el Fondo reconoce los gastos de medicamentos y demás servicios asistenciales previo visto bueno de Coordinación Médica.

Exclusiones y limitaciones del plan de beneficios

El Plan de Beneficios contempla exclusiones y limitaciones claramente definidas, las cuales corresponden a servicios, procedimientos, tecnologías o medicamentos que no hacen parte de la cobertura, ya sea por no estar relacionados con la atención en salud, por tener carácter estético o cosmético, por encontrarse en fase experimental, o por no estar debidamente autorizados según la normativa y los lineamientos institucionales.

El Fondo de Seguridad Social en Salud de la Universidad de Nariño presta a sus usuarios asistencia médica, quirúrgica, hospitalaria, farmacológica, de apoyo diagnóstico y terapéutico, exceptuando las siguientes:

- Actividades, procedimientos e intervenciones cuando su fin sea estético.
- Tratamientos nutricionales con fines estéticos.
- Tratamientos para la infertilidad.
- Tratamientos para el alcoholismo y la drogadicción.
- Tratamientos de rehabilitación oral, en lo referente a las piezas ausentes al realizar el examen de admisión.
- Tratamientos de implantes, ortodoncia correctiva, prótesis en oro, lo mismo que las ayudas diagnósticas en estas áreas.
- Tratamientos no reconocidos por las asociaciones médico científicas a nivel mundial o aquellos de carácter experimental.
- Medias elásticas de soporte, fajas, zapatos ortopédicos, plantillas, corsés.

 Universidad de Nariño	CARTA DE DEBERES Y DERECHOS DEL AFILIADO Y CARTA DE DESEMPEÑO	CÓDIGO:	FECHA DE ELABORACIÓN:	 FONDO DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD - UNIVERSIDAD DE NARIÑO -
		FSSS-AU-CA-001 V01	13 DE NOVIEMBRE 2024	
			FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	
		VERSIÓN:	03 DE ABRIL 2025	
		01	HOJA: 10 DE: 54	

- Tratamientos con drogas o sustancias experimentales para cualquier tipo de enfermedad.
- Trasplante de órganos. Exceptuando el trasplante renal, de médula ósea, de corazón y el de córnea con estricta sujeción a las condiciones de elegibilidad y demás requisitos establecidos en las respectivas guías integrales de atención.
- No se reconocerán cremas dentales, seda dental ni enjuagues bucales, ni cepillos de dientes.
- No se suministrarán artículos suntuarios, cosméticos, complementos multivitamínicos, líquidos para lentes de contacto, tratamientos capilares, champús de ningún tipo, jabones, leches, cremas hidratantes, antisolares, drogas para la memoria o impotencia sexual, hormona del crecimiento, edulcorantes o sustitutos de la sal, anorexígenos.

Las actividades de los literales a) y b) del presente artículo serán evaluadas por el Comité de Auditoría Médica.

1.3 Inexistencia de periodos de carencia

De acuerdo con el párrafo transitorio del artículo 32 de la Ley 1438 de 2011, a partir del 01 de enero de 2012, no habrá períodos de carencia en el SGSSS, además no existe ningún tipo de restricción en los servicios de salud cuando el afiliado se traslada de EPS.

1.4 Servicios de demanda inducida

El Fondo de Seguridad Social en Salud implementa estrategias de información dirigidas a incentivar y orientar a los usuarios hacia el uso del portafolio de servicios, promoviendo intervenciones integrales en promoción de la salud, detección temprana, protección específica, diagnóstico y tratamiento. Esta iniciativa busca integrar a la población en rutas de atención integral y de riesgo específico, priorizando servicios que no suelen ser demandados de forma espontánea.

El Fondo de Seguridad Social en Salud, a través de su red de prestadores y de los canales de servicio presenciales, no presenciales, medios digitales y de difusión (redes sociales, llamadas telefónicas, página web, grupo de WhatsApp, programa radial, televisión) realiza diferentes invitaciones para que se acerque a los Programas de Promoción y Mantenimiento de la Salud, atenciones de consulta externa y odontológica, cuyo objetivo es educar en salud, sensibilizar, detectar tempranamente las enfermedades y realizar protección ante algunos riesgos en salud.

 Universidad de Nariño	CARTA DE DEBERES Y DERECHOS DEL AFILIADO Y CARTA DE DESEMPEÑO	CÓDIGO:	FECHA DE ELABORACIÓN:	 FONDO DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD - UNIVERSIDAD DE NARIÑO -
		FSSS-AU-CA-001 V01	13 DE NOVIEMBRE 2024	
			FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	
		VERSIÓN:	03 DE ABRIL 2025	
		01	HOJA: 11 DE: 54	

Programas de Promoción y Mantenimiento de la Salud.

Medicina Especializada.

La Atención Especializada del Fondo de Seguridad Social en Salud se concibe como un componente fundamental del modelo integral de atención, orientado a garantizar servicios médicos oportunos, continuos y de alta calidad a la población afiliada, mediante la articulación de especialidades clínicas clave como Medicina Interna y Cardiología.

Desde Medicina Interna, se brinda una valoración integral del paciente en todos sus cursos de vida, enfocada en el diagnóstico, tratamiento y seguimiento de patologías complejas y crónicas, promoviendo un abordaje holístico que permite coordinar la atención entre diferentes niveles de complejidad.

Por otra parte, el servicio de Cardiología fortalece la capacidad resolutoria frente a enfermedades cardiovasculares, priorizando la detección temprana de factores de riesgo, la atención de patologías cardíacas prevalentes y el seguimiento especializado de pacientes con enfermedades crónicas, contribuyendo a la reducción de complicaciones, hospitalizaciones y eventos cardiovasculares.

Vacunación – Programa Ampliado de Inmunizaciones (PAI)

Este programa está dirigido a la población afiliada al Fondo de Seguridad Social en Salud, incluyendo niños y niñas menores de cinco años, niños, niñas y adolescentes de 9 a 17 años, mujeres en edad fértil (15 a 49 años), mujeres gestantes, adultos mayores y población en riesgo. Su objetivo es prevenir enfermedades inmunoprevenibles mediante la aplicación de vacunas contempladas en el esquema nacional, tales como tuberculosis, poliomielitis, difteria, tétanos, tosferina, hepatitis A y B, meningitis por *Haemophilus influenzae*, sarampión, rubéola, paperas, fiebre amarilla, rotavirus, neumococo, virus del papiloma humano (VPH), influenza y Covid-19, entre otras, de acuerdo con la edad, el esquema nacional de vacunación y las dosis establecidas.

El servicio de vacunación será prestado a través de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS) primarias de la red contratada. La atención se realiza durante todos los días hábiles y se fortalece, durante las jornadas nacionales de vacunación definidas por el Fondo de Seguridad Social en Salud y que siguen lo establecido en la normatividad del ministerio de salud. La asistencia al programa se ofrece de manera regular y bajo demanda, sin cita previa. Para la atención se

 Universidad de Nariño	CARTA DE DEBERES Y DERECHOS DEL AFILIADO Y CARTA DE DESEMPEÑO	CÓDIGO:	FECHA DE ELABORACIÓN:	 FONDO DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD - UNIVERSIDAD DE NARIÑO -
		FSSS-AU-CA-001 V01	13 DE NOVIEMBRE 2024	
			FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	
		VERSIÓN:	03 DE ABRIL 2025	
		01	HOJA: 12 DE: 54	

recomienda presentar el carné de vacunación y fotocopia del documento de identidad.

Salud Oral

Este servicio está dirigido a la población afiliada al Fondo de Seguridad Social en Salud en todas las etapas del ciclo vital, priorizando niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes y adultos mayores. Tiene como objetivo promover, prevenir y atender de manera oportuna las enfermedades bucodentales más frecuentes, tales como caries, enfermedad periodontal y alteraciones de la cavidad oral, contribuyendo al bienestar general y a una mejor calidad de vida.

El servicio de salud oral será prestado a través de las IPS de la red contratada, mediante actividades de promoción y prevención, valoración odontológica, educación en higiene oral y tratamientos básicos. La atención se brinda en los horarios establecidos por las IPS, bajo modalidad programada y, según disponibilidad, atención por demanda.

Planificación Familiar

Este servicio está dirigido a hombres y mujeres afiliados al Fondo de Seguridad Social en Salud, en edad fértil, incluyendo adolescentes y adultos. Su finalidad es garantizar el ejercicio de los derechos sexuales y reproductivos, permitiendo a las personas tomar decisiones libres, informadas y responsables sobre la regulación de la fecundidad y la conformación de su proyecto de vida.

El servicio se presta a través del Fondo de Seguridad Social en Salud y la red contratada, e incluye orientación y consejería en salud sexual y reproductiva, así como el suministro de métodos anticonceptivos temporales y definitivos, de acuerdo con la normatividad vigente. La atención se realiza de manera programada o por demanda, según el servicio requerido.

Detección Temprana de Cáncer de Cuello Uterino

Este programa está dirigido a mujeres afiliadas al Fondo de Seguridad Social en Salud, especialmente aquellas en edad reproductiva y sexualmente activa, en edades comprendidas entre: citologías 25 a 29 años de edad en esquema 1 – 3 - 3 (cada 3 años) ante resultados negativos; Pruebas de ADN del Virus de Papiloma Humano: mujeres entre 30 y 65 años de edad, con un esquema 1-5- 5 (cada 5 años) ante resultados negativos. conforme a los lineamientos establecidos por el ministerio de salud. Su objetivo es identificar de forma oportuna lesiones

 Universidad de Nariño	CARTA DE DEBERES Y DERECHOS DEL AFILIADO Y CARTA DE DESEMPEÑO	CÓDIGO:	FECHA DE ELABORACIÓN:	 FONDO DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD - UNIVERSIDAD DE NARIÑO -
		FSSS-AU-CA-001 V01	13 DE NOVIEMBRE 2024	
			FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	
		VERSIÓN:	03 DE ABRIL 2025	
		01	HOJA: 13 DE: 54	

precancerosas y cáncer de cuello uterino, con el fin de reducir la morbilidad asociada a esta enfermedad.

El servicio se presta a través de las IPS de la red contratada, mediante la realización de pruebas de tamizaje, control y seguimiento de resultados, y remisión para diagnóstico y tratamiento oportuno en los casos que lo requieran. La atención se brinda de forma programada, conforme a los protocolos establecidos y en jornadas de salud planificadas.

Detección Temprana de Cáncer de Mama

Este programa está dirigido a mujeres afiliadas, principalmente Mujeres a partir de los 40 años: examen clínico de la mama, anual; Mujeres a partir de los 50 años hasta los 69 años: mamografía bilateral cada dos años o con factores de riesgo identificados. Tiene como objetivo la detección oportuna de alteraciones mamarias que puedan indicar la presencia de cáncer, favoreciendo un diagnóstico temprano y un mejor pronóstico.

El servicio será prestado por las IPS de la red contratada, a través de actividades de promoción y prevención, examen clínico de mama, estudios de tamizaje y orientación sobre el autoexamen. La atención se realiza de forma programada y bajo criterios médicos establecidos.

Detección Temprana de Cáncer de Próstata

Este programa está dirigido a hombres afiliados al Fondo de Seguridad Social en Salud, especialmente mayores de 50 años a 75 años o con antecedentes familiares o factores de riesgo. Su objetivo es identificar de manera temprana signos o alteraciones asociadas al cáncer de próstata, facilitando la atención oportuna y el seguimiento médico adecuado.

El servicio se presta a través de las IPS de la red contratada, mediante valoraciones médicas, pruebas diagnósticas de tamizaje según indicación clínica, en jornadas de salud, orientación al usuario y remisión a servicios especializados cuando sea necesario. La atención se realiza de forma programada y en demanda inducida.

Detección Temprana de Cáncer Colorrectal

Este programa está dirigido a hombres y mujeres afiliados al Fondo de Seguridad Social en Salud, generalmente mayores de 50 años sangre oculta en materia fecal inmunoquímica cada dos años; colonoscopia cada diez años o con factores de

 Universidad de Nariño	CARTA DE DEBERES Y DERECHOS DEL AFILIADO Y CARTA DE DESEMPEÑO	CÓDIGO:	FECHA DE ELABORACIÓN:	 FONDO DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD - UNIVERSIDAD DE NARIÑO -
		FSSS-AU-CA-001 V01	13 DE NOVIEMBRE 2024	
			FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	
		VERSIÓN:	03 DE ABRIL 2025	
		01	HOJA: 14 DE: 54	

riesgo identificados. Su objetivo es prevenir y detectar de manera temprana alteraciones del colon y el recto, reduciendo la incidencia y mortalidad asociadas a esta enfermedad.

El servicio se presta por medio de las IPS de la red contratada, a través de pruebas de tamizaje, valoración clínica, orientación en hábitos de vida saludables y seguimiento de resultados. La atención se realiza de manera programada, de acuerdo con la normatividad vigentes.

Programa de Riesgo Cardiovascular (Conoce Tu riesgo, Peso Saludable).

El Programa de Riesgo Cardiovascular, del Fondo de Seguridad Social en Salud está orientado a la identificación temprana de factores de riesgo, la promoción de estilos de vida saludables y el acompañamiento integral de los usuarios, con énfasis en el control del peso y la prevención de enfermedades cardiovasculares.

Desde un enfoque de Atención Primaria en Salud (APS), el programa integra valoración clínica, educación en autocuidado y seguimiento continuo, fortaleciendo la gestión del riesgo y contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de la población afiliada.

Programa de enfermedades crónicas no transmisibles.

El Programa de Enfermedades Crónicas No Transmisibles del Fondo de Seguridad Social en Salud está orientado a la detección temprana, el seguimiento integral y el control continuo de patologías crónicas, mediante acciones de atención individual, educación en autocuidado y promoción de estilos de vida saludables.

Desde el enfoque de Atención Primaria en Salud (APS), el programa fortalece la gestión del riesgo, la adherencia al tratamiento y la articulación interdisciplinaria, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida y al bienestar integral de la población afiliada.

Salud Mental

Este servicio está dirigido a la población afiliada al Fondo de Seguridad Social en Salud en todas las etapas del ciclo vital. Tiene como finalidad promover el bienestar emocional, prevenir la aparición de trastornos mentales y brindar atención oportuna en salud mental.

 Universidad de Nariño	CARTA DE DEBERES Y DERECHOS DEL AFILIADO Y CARTA DE DESEMPEÑO	CÓDIGO:	FECHA DE ELABORACIÓN:	 FONDO DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD - UNIVERSIDAD DE NARIÑO -
		FSSS-AU-CA-001 V01	13 DE NOVIEMBRE 2024	
		VERSIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	
		01	03 DE ABRIL 2025 HOJA: 15 DE: 54	

El servicio se presta a través de las IPS Fondo de Seguridad Social en Salud y de la red contratada, mediante valoración psicológica, intervención individual o grupal, orientación familiar y seguimiento, así como remisión a atención especializada cuando se requiera. La atención se brinda de forma programada y por demanda, según la necesidad del usuario.

Salud Nutricional.

Este programa hace parte del modelo de atención integral y está orientada a la promoción de hábitos alimentarios saludables, la prevención de enfermedades asociadas a la nutrición y el manejo oportuno del riesgo nutricional en la población afiliada.

Este servicio es liderado por el profesional en Nutrición y Dietética, quien desarrolla acciones de atención individual y colectiva dirigidas a personas, familias y grupos de riesgo, mediante valoración nutricional, orientación alimentaria personalizada, seguimiento y procesos educativos.

Desde un enfoque de Atención Primaria en Salud (APS), se fortalece la detección temprana de alteraciones nutricionales, el acompañamiento continuo y la articulación con otros servicios, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida y al bienestar integral de los usuarios.

Programa de Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica (EPOC).

El Programa de Seguimiento y Control de la Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica (EPOC) del Fondo de Seguridad Social en Salud se orienta al manejo integral de los usuarios diagnosticados, mediante acciones de valoración clínica, control periódico, educación en autocuidado y seguimiento continuo, con el fin de reducir exacerbaciones, prevenir complicaciones y mejorar la calidad de vida.

El programa se desarrolla bajo el enfoque de Atención Primaria en Salud (APS), priorizando la detección temprana de riesgos, la adherencia al tratamiento, la promoción de estilos de vida saludables y la articulación con los servicios médicos y de apoyo interdisciplinario. Asimismo, incluye intervenciones dirigidas al paciente y su familia, fortaleciendo capacidades para el manejo adecuado de la enfermedad.

 Universidad de Nariño	CARTA DE DEBERES Y DERECHOS DEL AFILIADO Y CARTA DE DESEMPEÑO	CÓDIGO:	FECHA DE ELABORACIÓN:	 FONDO DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD - UNIVERSIDAD DE NARIÑO -
		FSSS-AU-CA-001 V01	13 DE NOVIEMBRE 2024	
		VERSIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	
		01	03 DE ABRIL 2025 HOJA: 16 DE: 54	

Actividades de ruta integral de promoción y mantenimiento de la salud

Primera infancia	Valoración integral por Medicina general/ Pediatría.
	Atención por enfermería, medicina, Psicología, Nutrición para promoción y apoyo de la lactancia materna
	Valoración integral por Enfermería
	Fortificación casera con micronutrientes en polvo. Según necesidad
	Suplementación con hierro
	Suplementación con Suplementación con hierro y vitamina A.
	Desparasitación Intestinal
	Educación en salud individual
	Tamizaje de agudeza visual
	Tamizaje de salud auditiva y comunicativa.
	Valorar el estado nutricional y antropométrico
	Atención en salud bucal por odontología
	Aplicación de Flúor tópico (barniz o gel)
	Profilaxis y remoción de placa bacteriana
	Aplicación de Sellantes
	Vacunación
Infancia	Valoración integral por Medicina General/ Pediatría
	Valoración integral por Enfermería
	Tamizaje para anemia – Hemoglobina y hematocrito - NIÑAS
	Educación en salud individual
	Tamizaje de agudeza visual
	Atención en salud bucal por odontología
	Aplicación de Flúor tópico (barniz o gel)
	Profilaxis y remoción de placa bacteriana
	Aplicación de Sellantes
	Vacunación
Adolescencia	Valoración integral por Medicina General.
	Valoración integral por Enfermería
	Tamizaje de agudeza visual
	Tamizaje para anemia – Hemoglobina y hematocrito - NIÑAS
	Laboratorio clínico: prueba de embarazo; prueba rápida treponémica y prueba rápida de VIH, según riesgo.
	Asesoría Pre y pos test VIH
	Educación en salud individual
	Planificación familiar, (anticonceptivos orales e inyectables, inserción de DIU, implante subdérmico, preservativos)
	Atención en salud bucal por odontología
	Aplicación de Flúor tópico (barniz o gel)
	Profilaxis y remoción de placa bacteriana.
	Detartraje, Aplicación de Sellantes.
	Vacunación.
Juventud	Valoración integral por Medicina general.
	Tamizaje de agudeza visual

 Universidad de Nariño	CARTA DE DEBERES Y DERECHOS DEL AFILIADO Y CARTA DE DESEMPEÑO	CÓDIGO:	FECHA DE ELABORACIÓN:	 FONDO DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD - UNIVERSIDAD DE NARIÑO -
		FSSS-AU-CA-001 V01	13 DE NOVIEMBRE 2024	
		VERSIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	
		01	03 DE ABRIL 2025 HOJA: 17 DE: 54	

	Laboratorio clínico: prueba de embarazo; prueba rápida treponémica y prueba rápida de VIH, Prueba rápida para Hepatitis B y C.
	Asesoría pre y pos test VIH
	Tamizaje de riesgo cardiovascular: glicemia basal, perfil lipídico, creatinina, uroanálisis.
	Tamizaje de cáncer de cuello uterino (citología)
	Colposcopia cérvico uterina
	Biopsia cervicouterina
	Educación en salud individual
	Planificación familiar, (anticonceptivos orales e inyectables, inserción de DIU, implante subdérmico, preservativos, métodos definitivos)
	Atención en salud bucal por odontología
	Profilaxis y remoción de placa bacteriana
	Detartraje supragingival
	Vacunación
Adultez	Atención en salud por medicina general
	Tamizaje de agudeza visual
	Laboratorio clínico: clínico: prueba de embarazo, prueba rápida treponémica y prueba rápida de VIH, Prueba rápida para Hepatitis B y C.
	Asesoría pre y pos test VIH
	Tamizaje de riesgo cardiovascular y metabólico: glicemia basal, perfil lipídico, creatinina, uroanálisis.
	Tamizaje cáncer de mama - Examen Clínico.
	Tamizaje para cáncer de mama (mamografía)
	Tamizaje de cáncer de cuello uterino (citología; ADN VPH)
	Tamizaje para cáncer de próstata PSA.
	Tamizaje de cáncer de próstata (tacto rectal)
	Tamizaje para cáncer de colon (Sangre oculta en materia fecal por inmunoquímica)
	Colonoscopia.
	Educación en salud individual
	Planificación familiar: (anticonceptivos orales e inyectables, inserción de DIU, implante subdérmico, preservativos, métodos definitivos)
Vejez	Atención en Salud bucal por Odontología
	Profilaxis y remoción de placa bacteriana
	Detartraje Supragingival
	Vacunación
	Valoración integral por Medicina general.
	Tamizaje de agudeza visual
	Laboratorio clínico: prueba rápida treponémica y prueba rápida de VIH, Prueba rápida para Hepatitis B y C.
	Asesoría pre y pos test VIH
	Tamizaje de riesgo cardiovascular y metabólico: glicemia basal, perfil lipídico, creatinina, uroanálisis.
	Tamizaje cáncer de mama - Examen Clínico
	Tamizaje para cáncer de mama (mamografía)
	Tamizaje de cáncer de cuello uterino (citología; ADN VPH)
	Tamizaje para cáncer de próstata PSA

 Universidad de Nariño	CARTA DE DEBERES Y DERECHOS DEL AFILIADO Y CARTA DE DESEMPEÑO	CÓDIGO:	FECHA DE ELABORACIÓN:	 FONDO DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD - UNIVERSIDAD DE NARIÑO -
		FSSS-AU-CA-001 V01	13 DE NOVIEMBRE 2024	
		VERSIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	
		01	03 DE ABRIL 2025 HOJA: 18 DE: 54	

	Tamizaje de cáncer de próstata (tacto rectal)
	Tamizaje para cáncer de colon (Sangre oculta en materia fecal por inmunoquímica)
	Colonoscopia.
	Educación en salud individual
	Planificación familiar: (anticonceptivos orales e inyectables, inserción de DIU, implante subdérmico, preservativos, método definitivo)
	Atención en Salud bucal por Odontología
	Profilaxis y remoción de placa bacteriana
	Detartraje Supragingival
	Vacunación

Actividades de ruta integral de atención en salud materno perinatal

Atención materno perinatal	Atención preconcepcional
	Valoración integral por Medicina y/o por Enfermería
	Atención para el cuidado prenatal.
	Curso de preparación para la maternidad y la paternidad.
	Atención en salud bucal.
	Valoración por especialidad
	Exámenes paraclínicos
	Valoración del riesgo materno
	Atención para la promoción de la alimentación y nutrición
	Vacunación
	Desparasitación
	Información en salud
	Exámenes paraclínicos
	Formulación de micronutrientes
	Atención de Parto
	Atención de puerperio y recién nacido
	Atención de emergencias obstétricas, complicaciones perinatales y/o postnatales del recién nacido.
	IVE
	Planificación familiar

1.5 Cuotas moderadoras – copagos

De conformidad con lo establecido en el Acuerdo 083 de 2002, el Fondo de Seguridad Social en Salud no realiza el cobro de copagos ni cuotas moderadoras a sus afiliados por la prestación de los servicios de salud incluidos en su plan de beneficios.

En concordancia con la normatividad interna y en ejercicio de la autonomía administrativa, el Fondo garantiza el acceso oportuno, integral y equitativo a los servicios de salud, sin que la capacidad de pago del afiliado constituya una barrera

 Universidad de Nariño	CARTA DE DEBERES Y DERECHOS DEL AFILIADO Y CARTA DE DESEMPEÑO	CÓDIGO:	FECHA DE ELABORACIÓN:	 FONDO DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD - UNIVERSIDAD DE NARIÑO -
		FSSS-AU-CA-001 V01	13 DE NOVIEMBRE 2024	
			FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	
		VERSIÓN:	03 DE ABRIL 2025	
		01	HOJA: 19 DE: 54	

para la atención. En consecuencia, los servicios asistenciales, de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento y seguimiento se brindan sin cobros adicionales por concepto de copagos o cuotas moderadoras.

Esta disposición busca promover el uso adecuado de los servicios de salud, fortalecer la prevención de la enfermedad y asegurar la protección efectiva del derecho a la salud de la población afiliada.

1.6 Red de prestación de servicios

El fondo de seguridad social en salud cuenta con una amplia red de prestadores que se organiza funcionalmente en un componente primario que resuelve los eventos más frecuentes e incorpora la tecnología necesaria y disponible para atender servicios de baja y mediana complejidad y un componente complementario encargado de las acciones de mayor complejidad que atiende los eventos que requieren mayor tecnología y competencias especializadas no incluidas en el componente primario y garantizadas con la red de prestadores de mediana y alta complejidad, mediante el sistema de referencia y contrarreferencia; así mismo, se organiza la red de apoyo para servicios complementarios que hacen parte de los tratamientos a la población afiliada. Entre estos servicios del componente primario se encuentra la atención inicial de urgencias la cual está contratada con instituciones prestadoras de servicios de primer nivel de atención que hacen parte de nuestra red.

Para el servicio de urgencias, el fondo de seguridad social en salud garantizará la atención en cualquier parte del territorio nacional sin necesidad de autorización previa, todas las entidades o establecimientos públicos o privados, que presten servicios de consulta de urgencias, deberán atender obligatoriamente estos casos en su fase inicial aun sin que exista convenio.

A continuación, se detalla la red de prestadores del fondo de seguridad social en salud por departamento y municipio donde se cuenta con contrato para para operar.

No	Tipo de prestación de servicio	Nombre	Dirección	Teléfono	Ciudad
1	Suministro de oxígeno	Amanecer medicos	Calle 18 a no. 41-25	(602) 7317240	Pasto
2	Suministro de medicamentos	Distribuidora colombiana de medicamentos y tecnologías en salud	Calle 15 # 33-02	(608)8630278	Pasto – Cali – Medellín – Popayán – Bogotá – Pereira –

 Universidad de Nariño	CARTA DE DEBERES Y DERECHOS DEL AFILIADO Y CARTA DE DESEMPEÑO	CÓDIGO:	FECHA DE ELABORACIÓN:	 FONDO DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD - UNIVERSIDAD DE NARIÑO -
		FSSS-AU-CA-001 V01	13 DE NOVIEMBRE 2024	
			FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	
		VERSIÓN:	03 DE ABRIL 2025	
		01	HOJA: 20 DE: 54	

					Ibagué – Armenia – Manizales
3	Ópticas	Erika Paola palacios palacios	Calle 20 # 25–99 local 4	3217832910	Pasto
4		María Beatriz Ugarte Lizarazo	Carrera 27 no. 18 – 100 centro	3006923872	Pasto
5		Óptica oculares s.a.s.	Calle 16 # 24–99 centro	3185218057	Pasto
6	Cardiología	Instituto cardiovascular de Nariño sas	Carrera 33 n 12ª – 44 consultorio 408	3128725832	Pasto
7	Fisiatría	Unidad de fisiatría y Ortho integral sas	Carrera 33 n 20 – 278 edificio v1501 piso 4	3105088766	Pasto
8	Oftalmología	Fundación oftalmológica de Nariño	Carrera 36 n 3 oeste – 70 barrio colón	3184010794	Pasto
9		Clínica oftalmológica unigarro	Carrera 25 no 15-62 piso 4	7235209	Pasto
10	Oncología	Instituto cancerológico de Nariño Ltda.	Carrera 40 no. 19b – 55 av. panamericana	3175614869	Pasto
11	Patología	Patólogos asociados sas	Carrera 12ª no. 32 – 64 san Ignacio	3206836347	Pasto
12	Reumatología	Servicio integral de reumatología e inmunología Dr. Orlando Villota paredes sas	Carrera 42 no. 18ª – 56 consultorio 804	3004932291	Pasto
13	Urología	Ips unidad médica urológica de Nariño Ltda.	Carrera 33ª no. 20 – 42	3212368394	Pasto
14	Asistencia médica domiciliaria	Ips oste salud	Carrera 42 a nro. 15 - 63 san juan de dios	3003654638	Pasto
15	Neurología	Ips centro de excelencia médica sas	Carrera 33 no. 20 – 27 edificio v1501	3156245514	Pasto
16	Apoyo terapéutico	Fundación centro de rehabilitación funcional praxis	Carrera 37 no. 18 – 107 barrio Palermo	7364973	Pasto
17		Celery group sas	Carrera 37 no. 19 – 26 barrio Palermo	3012607001	Pasto

 Universidad de Nariño	CARTA DE DEBERES Y DERECHOS DEL AFILIADO Y CARTA DE DESEMPEÑO	CÓDIGO:	FECHA DE ELABORACIÓN:	 FONDO DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD - UNIVERSIDAD DE NARIÑO -
		FSSS-AU-CA-001 V01	13 DE NOVIEMBRE 2024	
			FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	
		VERSIÓN:	03 DE ABRIL 2025	
		01	HOJA: 21 DE: 54	

18		Instituto para trastorno de la conducta sas	Carrera 35 no. 19 – 65 Versalles	3187679488	Pasto
19		Centro de apoyo terapéutico rehabilitar Ltda.	Carrera 30 no. 21 – 33 las cuadras	7361312	Pasto
20		Ips kinesis s.a.s.	Calle 22 no. 9 – 86 parque Bolívar	(602) 7227610	Pasto
21	Laboratorio clínico	Laboratorios de especialidades clinizad sas	Carrera 32b no. 19 – 02 barrio Palermo	(602) 7244387	Pasto
22		Laboratorio clínico especializado Ltda.	Carrera 28 no. 17 – 39 edificio Tabares	7222487	Pasto
23		Muestra med	Carrera 32a #13-36 edificio terra. Consultorio 202	3150561410	Pasto
24	Imagenología	Perinuclear sas	Carrera 34 no. 11ª – 12 piso1 barrio la aurora	(602) 7310204	Pasto
25		Palermo imagen Ltda.	Carrera 40 no. 16d – 115 barrio el dorado	(602) 7299184	Pasto
26		Rx seno diagnóstico sas	Carrera 33ª no. 19 – 64 edificio murano san Antonio av. Los estudiantes	3104151186	Pasto
27	Cirugía oral y estomatología	Alvaro Javier Burbano m	Calle 19 no. 31b – 57 oficina 1004	3108408110	Pasto
28	Endodoncia	Tania herrera romo	Calle 18 no. 28 – 84 oficina 501 cámara de comercio	3014200575	Pasto
29	Odontología especializada	Clínica odentis 24 horas sas	Calle 12 # 21-61 av. Boyacá	(602) 7231113	Pasto
30	Radiología	Centro de radiología oral y maxilofacial orthomax sas	Carrera 25 no. 19 – 45 oficina 304 c.c. Sebastián de Belalcázar	(602) 7292786	Pasto
31	Laboratorio dental	Alvaro Fernando bedoya Wolff	Calle 20 no. 36 – 38	(602) 7314039	Pasto
32	Gastroenterología	Unimedic ips sas	Carrera 34 no. 19 – 79 Versalles edificio platinum	3017899112	Pasto

 Universidad de Nariño	CARTA DE DEBERES Y DERECHOS DEL AFILIADO Y CARTA DE DESEMPEÑO	CÓDIGO:	FECHA DE ELABORACIÓN:	 FONDO DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD - UNIVERSIDAD DE NARIÑO -
		FSSS-AU-CA-001 V01	13 DE NOVIEMBRE 2024	
			FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	
		VERSIÓN:	03 DE ABRIL 2025	
		01	HOJA: 22 DE: 54	

33	Hospitales	Fundación hospital san pedro	Calle 16 carrera 43 esquina	7234349	Pasto
34		Hospital universitario departamental de Nariño ese	Calle 22 n 7 – 93 parque Bolívar	7333400	Pasto
35		Fundación hospital infantil los ángeles	Carrera 32 n 21ª - 30	7333400	Pasto
36		Hospital mental nuestra señora del perpetuo socorro	Carrera 33 5 oeste 104 barrio el bosque	3183820378	Pasto
37		Hospital san Rafael de pasto	Calle 15 n 42c - 35	7362680	Pasto
38	Clínica y hospitales	Corporación para la salud integral sas - corporosalud sas	Carrera 32 n 17 - 32	3117283151	Pasto
39		Clínica de ortopedia y fracturas traumédical sas	Carrera 37 n 18 – 79 barrio Palermo	3043907945	Pasto
40		Clínica oncológica aurora sas	Carrera 34 n 11ª – 12	3128964027	Pasto
41		Unidad vascular y dermatológica	Calle 20 n 42ª - 130	3004203808	Pasto
42	Red prestadora externa	Fundación valle del Lili	Carrera 98 n 18 – 49 Cali - valle	3319090	Cali
43		Universidad del valle	Carrera 98 no. 18 – 49 Cali valle	3319090	Cali
44		Fundación santa fe de Bogotá	Calle 119 n 7 – 75 Bogotá	6030303	Bogotá
45		Fundación cardio infantil	Calle 163a n 13b – 60 Bogotá	6672727	Bogotá
46		Hospital alma mater de Antioquia	Calle 69 no. 51c – 24 bl 2 barrio Sevilla	(604) 6049595	Medellín
47		Hospital departamental santa Sofia de caldas	Kilómetro 2 salida vía Chinchiná	8879200	Manizales
48		Medicadiz sas	Carrera 2 sur n 93 – 21 vía aeropuerto perales	3164574369	Ibagué
49		Universidad del cauca	Calle 4ª. No. 3 – 57 Popayán	(602) 8209900	Popayán
50		Comfamiliar Risaralda	Avenida circunvalar no. 3 - 01	3135600213	Pereira
51		Instituto de cancerología sas	Dg 75b 2ª 80 – 140 Medellín	3409393	Medellín

 Universidad de Nariño	CARTA DE DEBERES Y DERECHOS DEL AFILIADO Y CARTA DE DESEMPEÑO	CÓDIGO:	FECHA DE ELABORACIÓN:	 FONDO DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD - UNIVERSIDAD DE NARIÑO -
		FSSS-AU-CA-001 V01	13 DE NOVIEMBRE 2024	
			FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	
		VERSIÓN:	03 DE ABRIL 2025	
		01	HOJA: 23 DE: 54	

52		Hospital departamental universitario del Quindío san juan de dios	Avenida Bolívar calle 17 norte	(606) 7493500	Armenia
53	Ginecología	Andres jose Ricaurte sossa	Fondo de seguridad social en salud	(602) 724 4309 Ext. 801	Pasto
54	Planificación familiar	Asociación probienestar de la familia colombiana Profamilia	Calle 34 no. 14 – 52 Bogotá dc	3108726454	Pasto
55	Medicina interna	Geovanny alexander cortes Arciniegas	Fondo de seguridad social en salud	(602) 724 4309 Ext. 801	Pasto
56	Psicología	Daniel Fernando escobar cadena	Fondo de seguridad social en salud	(602) 724 4309 Ext. 801	Pasto
57	Nutrición	David esteban Obando muñoz	Fondo de seguridad social en salud	(602) 724 4309 Ext. 801	Pasto
58	Vacunación	Empresa social del estado pasto salud ese	Cr 20 19 b 22	(602) 7209860	Pasto

1.7 Mecanismos para acceder a la atención de urgencias

La atención de urgencia es aquella que se presta al paciente en los casos en que su situación clínica amenaza su vida y que por lo tanto su integridad depende de la rapidez en la atención médica. Se presta en las instituciones de salud que tengan habilitado el servicio las 24 horas del día los 7 días de la semana.

Tenga presente que, para los servicios de urgencias y atenciones posteriores a la urgencia o en los denominados servicios prioritarios, ni usted, ni sus familiares deben realizar ningún tipo de trámite administrativo, ya que deben ser coordinados entre la IPS y el fondo de seguridad social en salud.

No olvide que la atención de URGENCIAS no requiere ningún tipo de AUTORIZACIÓN.

Triage: El Triage en los servicios de urgencia, es un sistema de elección y clasificación de pacientes, según su gravedad, sintomatología y problemas de salud que presenta cuando llega al servicio de urgencias y que permite definir la prioridad de la atención. Esta clasificación se realiza a través de la valoración del médico o

 Universidad de Nariño	CARTA DE DEBERES Y DERECHOS DEL AFILIADO Y CARTA DE DESEMPEÑO	CÓDIGO:	FECHA DE ELABORACIÓN:	 FONDO DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD - UNIVERSIDAD DE NARIÑO -
		FSSS-AU-CA-001 V01	13 DE NOVIEMBRE 2024	
		VERSIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	
		01	03 DE ABRIL 2025 HOJA: 24 DE: 54	

enfermera profesional, quienes identifican a que enfermedades requieren atención inmediata para priorizar sobre aquellas que pueden esperar.

Clasificación triage

Esta clasificación está dada de la siguiente manera:

Triage I: 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.

Triage II: 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 una 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.

Triage III: 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

Triage IV: 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.

Triage V: 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.

Cada vez que un usuario recurre a un servicio de urgencias, debe ser consciente, respetar y aceptar que según su clasificación de triage y el volumen de pacientes, podría terminar siendo atendido varias horas después.

En caso de urgencia puede acudir a cualquier IPS del país, pública o privada, que cuente con este servicio, aunque no exista convenio entre el Fondo de Seguridad Social en Salud y dicha entidad.

 Universidad de Nariño	CARTA DE DEBERES Y DERECHOS DEL AFILIADO Y CARTA DE DESEMPEÑO	CÓDIGO:	FECHA DE ELABORACIÓN:	 FONDO DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD - UNIVERSIDAD DE NARIÑO -
		FSSS-AU-CA-001 V01	13 DE NOVIEMBRE 2024	
			FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	
		VERSIÓN:	03 DE ABRIL 2025	
		01	HOJA: 25 DE: 54	

1.8 Mecanismos de acceso a los servicios de salud

Para permitir el acceso efectivo a los servicios incluidos en el plan de beneficios, el Fondo de Seguridad Social en Salud garantiza que sus afiliados tengan acceso en su municipio de residencia como puerta de entrada al SGSSS, de acuerdo con la oferta disponible y las normas de calidad vigentes.

Utilizando siempre los centros de salud y hospitales de primer nivel de atención de su municipio y de ahí en adelante es el médico general o el odontólogo quien define el servicio o el especialista donde deben ser remitidos para continuar con la atención.

Para baja complejidad se dan las siguientes recomendaciones:

- Para solicitar una cita médica general, odontológica, atención de urgencias, consulta prioritaria en la IPS de primer nivel asignada no requiere autorización, únicamente presente su documento de identidad vigente.
- Para reclamar medicamentos presentar en farmacia, la fórmula original y el documento de identidad.
- Cuando en el municipio de su residencia no se cuente con el servicio requerido, será remitido al municipio más cercano o de más fácil acceso que cuente con dicho servicio.
- En caso de utilizar el servicio de urgencias y es remitido a un nivel de mayor complejidad el trámite será interinstitucional entre la IPS y el Fondo de Seguridad Social en Salud.

Para mediana y alta complejidad se dan las siguientes recomendaciones:

- El Fondo de Seguridad Social en Salud, cuenta con su oficina en la Ciudad de Pasto, a través de la cual gestiona oportunamente el acceso a los servicios incluidos en los planes de beneficios del Fondo de Seguridad Social en Salud.
- Para el acceso a tecnologías en salud de consultas médicas especializadas o de otros Profesionales de la Salud, el usuario debe ser valorado y remitido por medicina general.
- Para solicitar autorización de servicios en salud especializados debe presentar dos copias de la historia clínica, anexo No. 1 y orden médica en la oficina de referencia y contrarreferencia.
- Para el caso de usuarios que residen en otros departamentos, dicho trámite se realiza vía correo electrónico a:
 - autorizacionesmedicasfsss@udenar.edu.co
 - coordinacionmedica@udenar.edu.co

 Universidad de Nariño	CARTA DE DEBERES Y DERECHOS DEL AFILIADO Y CARTA DE DESEMPEÑO	CÓDIGO:	FECHA DE ELABORACIÓN:	 FONDO DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD - UNIVERSIDAD DE NARIÑO -
		FSSS-AU-CA-001 V01	13 DE NOVIEMBRE 2024	
			FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	
		VERSIÓN:	03 DE ABRIL 2025	
		01	HOJA: 26 DE: 54	

El tiempo de respuesta de las solicitudes de autorización de servicios será en los siguientes plazos:

- Hasta un (1) días hábiles para todas las solicitudes.
- Hasta dos (2) días hábiles para tecnologías que requieran auditoria médica.
- Si el paciente está en control con un especialista, después del tercer control, debe regresar a consulta con el médico general para su valoración y seguimiento. Si el médico general considera que el paciente debe remitirse nuevamente al especialista, Coordinación Médica autorizará este servicio.

1.9 Mecanismos de acceso a servicios y tecnologías en salud no financiadas por los planes de beneficios

Las solicitudes de tecnologías en salud (suministro de medicamentos, servicios médicos u otras prestaciones) que no estén contempladas en los contratos de la red externa del Fondo de Seguridad Social en Salud, serán evaluadas por el Comité Técnico. Para este fin, deberán radicarse en el correo oficial fonsalud@udenar.edu.co. Una vez recibida la información, se realizará el análisis correspondiente y se emitirá una respuesta conforme a la decisión adoptada por el comité.

1.10 Transporte y albergue

Transporte

Cuando tengan que acudir por un procedimiento que no lo presten en el municipio de origen o que requiera el desplazamiento de un lugar a otro en el mismo municipio de residencia, el Fondo de Seguridad Social en Salud, garantiza transporte terrestre, aéreo y fluvial.

El transporte aéreo y fluvial se garantiza en casos intramurales o cuando exista remisión por parte del hospital tratante; en atenciones ambulatorias, la solicitud se somete a evaluación y aprobación por la Coordinación Médica, conforme al procedimiento interno establecido.

El transporte se solicita en la Institución Prestadora de Servicios de Salud (IPS) donde se encuentra el paciente. Para ello, se requiere una orden médica, dos copia de la historia clínica y el Anexo No. 1. Luego, la IPS registra esta documentación en el sistema informático ALMERA, utilizando su usuario asignado.

 Universidad de Nariño	CARTA DE DEBERES Y DERECHOS DEL AFILIADO Y CARTA DE DESEMPEÑO	CÓDIGO:	FECHA DE ELABORACIÓN:	 FONDO DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD - UNIVERSIDAD DE NARIÑO -
		FSSS-AU-CA-001 V01	13 DE NOVIEMBRE 2024	
			FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	
		VERSIÓN:	03 DE ABRIL 2025	
		01	HOJA: 27 DE: 54	

Una vez que la persona encargada de autorizaciones revise los documentos, la respuesta se emitirá a través del mismo sistema, donde se enviará la respectiva autorización del servicio.

En caso de que la IPS no cuente con acceso al sistema ALMERA, debe enviar toda la documentación al correo electrónico autorizacionesmedicasfsss@udenar.edu.co y coordinacionmedica@udenar.edu.co para su revisión y posterior respuesta sobre la autorización.

Albergue

Cuando un afiliado antiguo sea referido por el Fondo de Seguridad Social en Salud a una ciudad diferente a Pasto, para exámenes, valoración o tratamiento, se le reconocerá transporte aéreo en tarifa económica a excepción de los casos de estricta urgencia y un aporte económico para viaje hasta por tres (3) días y medio. Este se cancelará teniendo en cuenta la siguiente escala:

En salarios mínimos legales mensuales vigentes	Porcentaje sobre S.M.L.V.	Día pernoctado	Día no pernoctado
De 0 a 3,614 S.M.L.V.	26,33%	13,165	—
De 3,615 a 5,606 S.M.L.V.	36,33%	18,165	—
Mayores de 5,606 S.M.L.V.	39,98%	19,98	—

A partir del cuarto día el auxilio de viáticos será sobre el 75% del valor asignado en la anterior escala, hasta un máximo de veinte (20) días al año. Este reconocimiento requiere previa autorización de la Dirección del Fondo de Seguridad Social en Salud; caso contrario los gastos de permanencia serán asumidos por el afiliado.

El transporte y auxilio se reconocerán únicamente al afiliado que se remite, a excepción de niños menores de 12 años, en cuyo caso se reconocerá transporte al acompañante. En casos excepcionales y previo concepto favorable del Comité de Auditoría Médica se aprobará transporte para el acompañante.

No tendrán derecho los nuevos afiliados a partir de la fecha de aprobación del presente reglamento al auxilio para desplazamiento, ni al transporte para el acompañante.

 Universidad de Nariño	CARTA DE DEBERES Y DERECHOS DEL AFILIADO Y CARTA DE DESEMPEÑO	CÓDIGO:	FECHA DE ELABORACIÓN:	 FONDO DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD - UNIVERSIDAD DE NARIÑO -
		FSSS-AU-CA-001 V01	13 DE NOVIEMBRE 2024	
		VERSIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	
		01	03 DE ABRIL 2025 HOJA: 28 DE: 54	

Para la legalización de los viáticos respectivos, es indispensable presentar a Coordinación Médica el certificado de permanencia, el resultado de los exámenes y/o ejercicios, expedido por la oficina respectiva de la entidad y/o médico tratante. El coordinador médico podrá solicitar otros comprobantes si lo considera pertinente.

1.11 Muerte digna

El derecho fundamental a morir dignamente es un derecho, que brinda la posibilidad a las personas que al final de su vida se proteja la dignidad en condiciones libres de dolor y sufrimientos, en el que se respete la autonomía, la libertad, la libre determinación y el desarrollo de la personalidad. El amparo de la dignidad significa que todos deben vivir y morir, en principio y por instinto, con dignidad y decorosamente, conservando la nobleza propia del ser humano.

Los servicios relacionados a morir dignamente tendrán cobertura de acuerdo con lo estipulado en la Resolución 1216 de 2015 y la Resolución 825 del 2018 o las normas que la modifiquen o sustituyan.

2. Derechos del afiliado

Todo afiliado o paciente sin restricciones por motivo de raza, sexo, edad, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier índole, tienen derecho a:

Atención médica accesible, idónea, de calidad y eficaz

- Acceder, en condiciones de calidad, oportunidad y eficiencia y sin restricción a las actividades, procedimientos, intervenciones, insumos y medicamentos que no estén expresamente excluidos del plan de beneficios financiados con la UPC.
- Acceder a las pruebas y exámenes diagnósticos indispensables para determinar su condición de salud y orientar la adecuada decisión clínica.
- Indicar que los derechos a acceder a un servicio de salud que requiera un niño, niña o adolescente para conservar su vida, su dignidad, su integridad, así como para su desarrollo armónico e integral, y su derecho fundamental a una muerte digna, están especialmente protegidos.
- 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, ni sea obligatoria la atención en una institución prestadora de servicios de salud de la red definida por la EPS. Los pagos moderadores no pueden constituir barreras al acceso a los servicios de salud.

 Universidad de Nariño	CARTA DE DEBERES Y DERECHOS DEL AFILIADO Y CARTA DE DESEMPEÑO	CÓDIGO:	FECHA DE ELABORACIÓN:	 FONDO DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD - UNIVERSIDAD DE NARIÑO -
		FSSS-AU-CA-001 V01	13 DE NOVIEMBRE 2024	
		VERSIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	
		01	03 DE ABRIL 2025 HOJA: 29 DE: 54	

- Recibir durante todo el proceso de la enfermedad, la mejor asistencia médica disponible en la red y el cuidado paliativo de acuerdo con su enfermedad o condición, incluyendo la atención en la enfermedad incurable avanzada o la enfermedad terminal garantizando que se respeten los deseos del paciente frente a las posibilidades que la IPS tratante ofrece.
- Agotar las posibilidades razonables de tratamiento para la superación de su enfermedad y a recibir, durante todo el proceso de la enfermedad incluyendo el final de la vida, la mejor asistencia médica disponible por personal de la salud debidamente competente y autorizado para su ejercicio.
- Recibir una segunda opinión por parte de un profesional de la salud disponible dentro de la red prestadora, en caso de duda sobre su diagnóstico y/o manejo de su condición de salud.
- Obtener autorización por parte de la EPS para una valoración científica y técnica, cuando tras un concepto médico, generado por un profesional de la salud externo a la red de la EPS y autorizado para ejercer, este considere que la persona requiere dicho servicio.
- Recibir las prestaciones económicas por licencia de maternidad, paternidad o incapacidad por enfermedad general, aún ante la falta de pago o cancelación extemporánea de las cotizaciones cuando la EPS no ha hecho uso de los diferentes mecanismos de cobro que se encuentran a su alcance para lograr el pago de los aportes atrasados.
- Acceder a los servicios y tecnologías de salud en forma continua y sin que sea interrumpido por razones administrativas o económicas.
- Acceder a los servicios de salud sin que la EPS pueda imponer como requisito de acceso, el cumplimiento de cargas administrativas propias de la entidad. Toda persona tiene derecho a que su EPS autorice y tramite internamente los servicios de salud ordenados por su médico tratante. El médico tratante tiene la carga de iniciar dicho trámite y tanto prestadores como aseguradores deben implementar mecanismos expeditos para que la autorización fluya sin contratiempos.
- Acreditar su identidad mediante el documento de identidad o cualquier otro mecanismo tecnológico. No deberá exigirse al afiliado, carné o, certificado de afiliación a la EPS para la prestación de los servicios, copias, fotocopias o autenticaciones de ningún documento.
- Recibir atención médica y acceso a los servicios de salud de manera integral en un municipio o distrito diferente al de su residencia, cuando se traslade temporalmente por un periodo superior a un mes y hasta por doce (12) meses, haciendo la solicitud ante su EPS.
- Acceder a los servicios de salud de acuerdo con el principio de integralidad, así como a los elementos y principios previstos en el artículo 6º de la Ley Estatutaria 1751 de 2015.

 Universidad de Nariño	CARTA DE DEBERES Y DERECHOS DEL AFILIADO Y CARTA DE DESEMPEÑO	CÓDIGO:	FECHA DE ELABORACIÓN:	 FONDO DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD - UNIVERSIDAD DE NARIÑO -
		FSSS-AU-CA-001 V01	13 DE NOVIEMBRE 2024	
		VERSIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	
		01	03 DE ABRIL 2025 HOJA: 30 DE: 54	

Protección a la dignidad humana

- Recibir un trato digno en el acceso a 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.
- Ser respetado como ser humano en su integralidad, sin recibir ninguna discriminación por su pertenencia étnica, sexo, identidad de género, orientación sexual, edad, idioma, religión o creencia, cultura, opiniones políticas o de cualquier índole, costumbres, origen, condición social, condición económica y su intimidad, así como las opiniones que tenga.
- Recibir los servicios de salud en condiciones sanitarias adecuadas, en un marco de seguridad y respeto a su identidad e intimidad.
- Recibir protección especial cuando se padecen enfermedades catastróficas o de alto costo. Esto implica el acceso oportuno a los servicios de salud asociados a la patología y la prohibición de que bajo ningún pretexto se deje de atender a la persona, ni puedan cobrarse copagos o cuotas moderadoras.
- Elegir dentro de las opciones de muerte digna según corresponda a su escala de valores y preferencias personales y a ser respetado en su elección, incluyendo que se le permita rechazar actividades, intervenciones, insumos, medicamentos, dispositivos, servicios, procedimientos o tratamientos que puedan dilatar el proceso de la muerte impidiendo que este siga su curso natural en la fase terminal de su enfermedad.

A la información

- Recibir información sobre los canales formales para presentar peticiones, quejas reclamos y/o denuncias y, en general, para comunicarse con la administración de las instituciones, así como a recibir una respuesta oportuna y de fondo.
- Disfrutar y mantener una comunicación permanente y clara con el personal de la salud, apropiada a sus condiciones psicológicas y culturales y, en caso de enfermedad, estar informado sobre su condición, así como de los procedimientos y tratamientos que se le vayan a practicar, al igual que de los riesgos y beneficios de éstos y el pronóstico de su diagnóstico.
- Recibir, en caso de que el paciente sea menor de 18 años, toda la información necesaria de parte de los profesionales de la salud, sus padres, o en su defecto su representante legal o cuidador, para promover la adopción de decisiones autónomas frente al autocuidado de su salud. La información

 Universidad de Nariño	CARTA DE DEBERES Y DERECHOS DEL AFILIADO Y CARTA DE DESEMPEÑO	CÓDIGO:	FECHA DE ELABORACIÓN:	 FONDO DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD - UNIVERSIDAD DE NARIÑO -
		FSSS-AU-CA-001 V01	13 DE NOVIEMBRE 2024	
		VERSIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	
		01	03 DE ABRIL 2025 HOJA: 31 DE: 54	

debe ser brindada teniendo en cuenta el desarrollo cognitivo y madurez del menor de edad, así como el contexto en el que se encuentra.

- Ser informado oportunamente por su médico tratante sobre la existencia de objeción de conciencia debidamente motivada, en los casos de los procedimientos de interrupción voluntaria del embarazo en las circunstancias despenalizadas por la Corte Constitucional, o de eutanasia; tal objeción, en caso de existir, debe estar en conocimiento de la IPS, con la debida antelación, y por escrito, de parte del médico tratante. El paciente tiene derecho a que sea gestionada la continuidad de la atención inmediata y eficaz con un profesional no objetor.
- Revisar y recibir información acerca de los costos de los servicios prestados.
- Recibir de su EPS o de las autoridades públicas no obligadas a autorizar un servicio de salud solicitado, la gestión necesaria para: (i) obtener la información que requiera para saber cómo funciona el sistema de salud y cuáles son sus derechos; (ii) recibir por escrito las razones por las cuales no se autoriza el servicio; (iii) conocer específicamente cuál es la institución prestadora de servicios de salud que tiene la obligación de realizar las pruebas diagnósticas que requiere y una cita con un especialista; y, (iv) recibir acompañamiento durante el proceso de solicitud del servicio, con el fin de asegurar el goce efectivo de sus derechos.
- Recibir del prestador de servicios de salud, por escrito, las razones por las cuales el servicio no será prestado, cuando excepcionalmente se presente dicha situación.
- Recibir información y ser convocado individual o colectivamente, a los procesos de participación directa y efectiva para la toma de decisión relacionada con la ampliación progresiva y exclusiones de las prestaciones de salud de que trata el artículo 15 de la Ley Estatutaria 1751 de 2015, conforme al procedimiento técnico científico y participativo establecido para el efecto por este Ministerio.
- Solicitar copia de su historia clínica y que esta le sea entregada en un término máximo de cinco (5) días calendario o remitida por medios electrónicos si así lo autoriza el usuario, caso en el cual él envió será gratuito.

A la autodeterminación, consentimiento y libre escogencia

- Elegir libremente el asegurador, el médico y en general los profesionales de la salud, como también a las instituciones de salud que le presten la atención requerida dentro de la oferta disponible. Los cambios en la oferta de prestadores por parte de las EPS no podrán disminuir la calidad o afectar la continuidad en la provisión del servicio y deberán contemplar mecanismos de transición para evitar una afectación de la salud del usuario. Dicho cambio

 Universidad de Nariño	CARTA DE DEBERES Y DERECHOS DEL AFILIADO Y CARTA DE DESEMPEÑO	CÓDIGO:	FECHA DE ELABORACIÓN:	 FONDO DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD - UNIVERSIDAD DE NARIÑO -
		FSSS-AU-CA-001 V01	13 DE NOVIEMBRE 2024	
		VERSIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	
		01	03 DE ABRIL 2025 HOJA: 32 DE: 54	

no podrá eliminar alternativas reales de escogencia donde haya disponibilidad. Las eventuales limitaciones deben ser racionales y proporcionales.

- Aceptar o rechazar actividades, intervenciones, insumos, medicamentos, dispositivos, servicios, procedimientos o tratamientos para su cuidado. Ninguna persona podrá ser obligada a recibir los mismos en contra de su voluntad.
- A suscribir un documento de voluntad anticipada como previsión de no poder tomar decisiones en el futuro, en el cual declare, de forma libre, consciente e informada su voluntad respecto a la toma de decisiones sobre el cuidado general de la salud y del cuerpo, así como las preferencias de someterse o no a actividades, intervenciones, insumos, medicamentos, dispositivos, servicios, procedimientos o tratamientos para su cuidado médico, sus preferencias de cuidado al final de la vida, sobre el acceso a la información de su historia clínica y aquellas que considere relevantes en el marco de sus valores personales.
- A que los representantes legales del paciente mayor de edad, en caso de inconciencia o incapacidad para decidir, consientan, disientan o rechacen actividades, intervenciones, insumos, medicamentos, dispositivos, servicios, procedimientos o tratamientos. El paciente tiene derecho a que las decisiones se tomen en el marco de su mejor interés.
- A que, en caso de ser menores de 18 años, en estado de inconciencia o incapacidad para participar en la toma de decisiones, los padres o el representante legal del menor puedan consentir, desistir o rechazar actividades, intervenciones, insumos, medicamentos, dispositivos, servicios, procedimientos o tratamientos. La decisión deberá siempre ser ponderada frente al mejor interés del menor.
- Al ejercicio y garantía de los derechos sexuales y derechos reproductivos de forma segura y oportuna, abarcando la prevención de riesgos y de atenciones inseguras.
- Ser respetado en su voluntad de participar o no en investigaciones realizadas por personal científicamente calificado, siempre y cuando se le haya informado de manera clara y detallada acerca de los objetivos, métodos, posibles beneficios, riesgos previsibles e incomodidades que el proceso investigativo pueda implicar.
- Ser respetado en su voluntad de oponerse a la presunción legal de donación de sus órganos para que estos sean trasplantados a otras personas. Para tal fin, de conformidad con el artículo 4° de la Ley 1805 de 2016, toda persona puede oponerse a la presunción legal de donación expresando su voluntad de no ser donante de órganos y tejidos, mediante un documento escrito que deberá autenticarse ante notario público y radicarse ante el Instituto Nacional

 Universidad de Nariño	CARTA DE DEBERES Y DERECHOS DEL AFILIADO Y CARTA DE DESEMPEÑO	CÓDIGO:	FECHA DE ELABORACIÓN:	 FONDO DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD - UNIVERSIDAD DE NARIÑO -
		FSSS-AU-CA-001 V01	13 DE NOVIEMBRE 2024	
			FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	
		VERSIÓN:	03 DE ABRIL 2025	
		01	HOJA: 33 DE: 54	

de Salud - INS. También podrá oponerse al momento de la afiliación a la EPS, la cual estará obligada a informar al INS.

- Cambiar de régimen, ya sea del subsidiado al contributivo o viceversa, dependiendo de su capacidad económica, sin cambiar de EPS y sin que exista interrupción en la afiliación, cuando pertenezca a los niveles 1 y 2 del SISBÉN o las poblaciones especiales contempladas en el artículo 2.1.5.1 del Decreto 780 de 2016

A la confidencialidad

- A que la historia clínica sea tratada de manera confidencial y reservada y que únicamente pueda ser conocida por terceros, previa autorización del paciente o en los casos previstos en la ley.
- A que, en caso de ser adolescentes, esto es, personas entre 12 y 18 años, deba reconocérseles el derecho frente a la reserva y confidencialidad de su historia clínica en el ejercicio de sus derechos sexuales y reproductivos.

A la asistencia religiosa

- Recibir o rehusar apoyo espiritual o moral cualquiera sea el culto religioso que profese si no profesa culto alguno.

3. Deberes del afiliado

Son deberes de la persona afiliada y del paciente, los siguientes:

- Propender por su autocuidado, el de su familia y el de su comunidad.
- Atender oportunamente las recomendaciones formuladas por el personal de salud y las recibidas en los programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad.
- Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.
- Respetar al personal responsable de la prestación y administración de los servicios de salud y a los otros pacientes o personas con que se relacione durante el proceso de atención.
- Usar adecuada y racionalmente las prestaciones ofrecidas por el Sistema General de Seguridad Social en Salud, así como los recursos de este.
- Cumplir las normas del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- Actuar de buena fe frente al Sistema General de Seguridad Social en Salud.

 Universidad de Nariño	CARTA DE DEBERES Y DERECHOS DEL AFILIADO Y CARTA DE DESEMPEÑO	CÓDIGO:	FECHA DE ELABORACIÓN:	 FONDO DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD - UNIVERSIDAD DE NARIÑO -
		FSSS-AU-CA-001 V01	13 DE NOVIEMBRE 2024	
		VERSIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	
		01	03 DE ABRIL 2025 HOJA: 34 DE: 54	

4. Instituciones y recursos para el cumplimiento de los derechos

4.1 Servicios administrativos de contacto que el Fondo de Seguridad Social en Salud dispone para usted

El Fondo de Seguridad Social en Salud tiene el compromiso de ofrecer un servicio oportuno, accesible y de calidad. A través de este, brindamos atención e información a nuestros afiliados para garantizar sus derechos y gestionar a tiempo sus solicitudes, facilitando el acceso a los servicios incluidos en los diferentes planes, así como a las tecnologías en salud no financiadas por los planes de beneficios.

Para facilitar tu comunicación con nosotros, ponemos a tu disposición diferentes canales de atención:

Página web: <https://fonsalud.udenar.edu.co/>

Línea fija: (602) 724 4309 Ext. 801 Horario: 08:00am – 12:00pm 02:00pm – 06:00pm

Líneas celulares: 312 267 4096 – 310 452 7185 Horario: 08:00am – 12:00pm 02:00pm – 06:00pm

Fonsalud en línea: <https://sapiens.udenar.edu.co:5053/#/login>

Ventanillas físicas: Sede VIIS, Avenida Panamericana – Las Acacias Horario: 08:00am – 12:00pm 02:00pm – 06:00pm

Línea gratuita nacional: 018000 957071

Línea 24/7: 311 645 6305

Correo electrónico: fonsalud@gmail.com | atencionalusuario@udenar.edu.co

Canales de atención al afiliado

Canal presencial

El afiliado cuenta con una oficina en la ciudad de Pasto, Nariño, en la cual puede obtener información, realizar trámites administrativos y presentar inquietudes o sugerencias.

Sede VIIS, Avenida Panamericana – Las Acacias - Cra 33 No. 5-121

Horario: 08:00am – 12:00pm 02:00pm – 06:00pm

Canales virtuales

Página web: Visite nuestro sitio oficial <https://fonsalud.udenar.edu.co/>, su puerta de acceso virtual para consultar información actualizada, trámites, documentos y toda la oferta de servicios de su Fondo de Seguridad Social en Salud.

 Universidad de Nariño	CARTA DE DEBERES Y DERECHOS DEL AFILIADO Y CARTA DE DESEMPEÑO	CÓDIGO:	FECHA DE ELABORACIÓN:	 FONDO DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD - UNIVERSIDAD DE NARIÑO -
		FSSS-AU-CA-001 V01	13 DE NOVIEMBRE 2024	
		VERSIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	
		01	03 DE ABRIL 2025 HOJA: 35 DE: 54	

Línea fija: Para asistencia directa, comuníquese a nuestra línea fija (602) 724 4309 Ext. 801, disponible de lunes a viernes en horario de oficina: de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

Líneas celulares: Contáctenos también a través de nuestras líneas celulares 312 2674096 y 3104527185, en el mismo horario de atención: de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

Fonsalud en línea: Acceda a su historial, citas y servicios personalizados ingresando a la plataforma Fonsalud en línea: <https://sapiens.udenar.edu.co:5053/#/login>, su espacio seguro para la gestión autónoma de su salud.

Línea gratuita nacional: Desde cualquier lugar de Colombia, llame sin costo a nuestra línea nacional gratuita 018000 957071 para recibir orientación y soporte sobre sus servicios.

Línea 24/7: Para emergencias o atención inmediata fuera del horario habitual, cuente con nuestra línea de servicio 24/7 al 3116456305, disponible todos los días, a cualquier hora.

Correo electrónico: Para solicitudes, documentación o consultas detalladas, puede escribirnos a: fonsalud@gmail.com o atencionalusuario@udenar.edu.co.

Estos canales están disponibles para recibir su comunicación de manera formal y segura.

4.2 Garantía de los servicios y tecnologías autorizadas

Como afiliado o paciente, tiene derecho a que se le garanticen todos los servicios y tecnologías en salud que sean autorizados por el Fondo de Seguridad Social en Salud, y que su profesional de la salud considere necesarios para su tratamiento. Esta garantía aplica para todo lo incluido en su plan, exceptuando únicamente aquellos procedimientos o insumos que estén expresamente excluidos por la normativa vigente y acuerdos institucionales.

4.3 Cuando y como acudir a la superintendencia, defensoría del pueblo o veeduría en caso de conflictos

Si identifica irregularidades en la prestación del servicio o en el acceso a los servicios de salud, puede presentar su caso ante las siguientes entidades:

 Universidad de Nariño	CARTA DE DEBERES Y DERECHOS DEL AFILIADO Y CARTA DE DESEMPEÑO	CÓDIGO:	FECHA DE ELABORACIÓN:	 FONDO DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD - UNIVERSIDAD DE NARIÑO -
		FSSS-AU-CA-001 V01	13 DE NOVIEMBRE 2024	
		VERSIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	
		01	03 DE ABRIL 2025 HOJA: 36 DE: 54	

- Superintendencia Nacional de Salud.
- Defensoría del Pueblo.

De manera específica, puede acudir a la Superintendencia Nacional de Salud cuando se presenten conflictos relacionados con: La cobertura de su plan de beneficios, prestaciones excluidas, Pago de prestaciones económicas, multiafiliación, libre elección y movilidad dentro del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Superintendencia Nacional de Salud

Dirección: Carrera 68A No. 24B - 10, Torre 3, Piso 4, 9 y 10 Edificio Plaza Claro, Bogotá D.C.

Horario de atención: Lunes a viernes 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

Teléfono conmutador: +57 601 722 4000

Línea gratuita: +57 01 8000 513 700

Línea anticorrupción: +57 01 8000 513 700

Correo de notificaciones judiciales: snsnotificacionesjudiciales@supersalud.gov.co

Correo para acciones de tutela, incidentes de desacato y fallos: snstutelas@supersalud.gov.co

Defensoría del pueblo

Atención al ciudadano: Carrera 9 No. 16-21

Código Postal: 110231

ÚNICA línea Nacional: 01-8000-914-814

PBX: (60) (1) 314 40 00

PBX: (60) (1) 314 73 00

4.4 Condiciones, procedimientos y términos para la libre elección de prestador de servicios y traslado

Libre elección de IPS

Señor usuario, usted puede elegir libremente la institución prestadora de servicios de salud (IPS) que brindará la atención médica. Puede solicitar cambio de IPS de servicios ambulatorios, siempre y cuando la IPS de su elección haga parte de la red de prestadores del Fondo de Seguridad Social en Salud. Este cambio lo puede realizar utilizando los diferentes canales de atención:

 Universidad de Nariño	CARTA DE DEBERES Y DERECHOS DEL AFILIADO Y CARTA DE DESEMPEÑO	CÓDIGO:	FECHA DE ELABORACIÓN:	 FONDO DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD - UNIVERSIDAD DE NARIÑO -
		FSSS-AU-CA-001 V01	13 DE NOVIEMBRE 2024	
			FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	
		VERSIÓN:	03 DE ABRIL 2025	
		01	HOJA: 37 DE: 54	

Línea fija: (602) 724 4309 Ext. 801 Horario: 08:00am – 12:00pm 02:00pm – 06:00pm
 Líneas celulares: 312 267 4096 – 310 452 7185 Horario: 08:00am – 12:00pm
 02:00pm – 06:00pm
 Ventanillas físicas: Sede VIIS, Avenida Panamericana – Las Acacias Horario:
 08:00am – 12:00pm 02:00pm – 06:00pm
 Línea gratuita nacional: 018000 957071
 Línea 24/7: 311 645 6305

Traslados de EPS

Según el Acuerdo No. 087 del 02 diciembre de 2002, en su Artículo 69 – Libre escogencia: la afiliación al Fondo de Seguridad Social en Salud es libre y voluntaria de escoger del afiliado, así mismo el Sistema asegurará a los usuarios libertad en la escogencia entre las EPS y las IPS, cuando ello sea posible según las condiciones de oferta de servicios y de la red de servicios con que cuente el Fondo de Seguridad Social en Salud.

4.5 Entidades de inspección, vigilancia y control

Las entidades que tienen facultades de inspección, vigilancia y control sobre las entidades prestadoras de servicios de salud a nivel nacional, departamental y municipal son:

Nivel nacional

Nombre: Superintendencia nacional de salud
 Dirección: Cra 68 A No. 24B – 10, Torre 3, piso 4, 9 y 10 Edificio Plaza Claro Bogota.
 Teléfono: 1080005137000 PBX: (57) (1) 7442000
 Página oficial: www.supersalud.gov.co

Nombre: Ministerio de Salud y Protección Social
 Dirección: Cra 13 # 32 – 76 (primer piso) Bogotá.
 Teléfono: 108000960020 (601) 3305043
 Página oficial: <https://www.minsalud.gov.co/Portada/index.html>

A nivel departamental

Nombre: Instituto Departamental de Salud de Nariño
 Dirección: Calle 15 No. 28 - 41 Plazuela de Bomboná, San Juan de Pasto, Nariño - Colombia
 Teléfono: +57 3182404557 - +57 3164822435

 Universidad de Nariño	CARTA DE DEBERES Y DERECHOS DEL AFILIADO Y CARTA DE DESEMPEÑO	CÓDIGO:	FECHA DE ELABORACIÓN:	 FONDO DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD - UNIVERSIDAD DE NARIÑO -
		FSSS-AU-CA-001 V01	13 DE NOVIEMBRE 2024	
		VERSIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	
		01	03 DE ABRIL 2025 HOJA: 38 DE: 54	

Página oficial: www.idsn.gov.co/

A nivel municipal

Nombre: Secretaria de salud de Pasto

Dirección: Centro Administrativo Municipal - CAM Anganoy

Teléfono: 602 7244326 Ext 8001

Página oficial: <https://www.saludpasto.gov.co/>

4.6 Organizaciones de carácter ciudadano y comunitario donde acudir para exigir el cumplimiento de sus derechos

El Fondo de Seguridad Social en Salud cuenta con Asociación de Usuarios, a la que los usuarios también pueden acudir para exigir el cumplimiento de sus derechos en caso de sentirse vulnerados.

La asociación de usuarios es un número plural de personas afiliadas al régimen Contributivo, Subsidiado, Régimen de excepción, Especial y de la población pobre y vulnerable (vinculada), que tienen derecho a recibir servicios que promuevan su salud y a utilizar los servicios de acuerdo a su sistema de afiliación y los que demanden, ellos velaran fundamentalmente por la calidad del servicio y la defensa de los derechos y deberes de todos los usuarios.

Existen además otros mecanismos de participación:

Las Veedurías Ciudadanas: Pueden ser ejercidas por los ciudadanos o a través de cualquier tipo de asociación, gremio o entidad pública o privada del orden municipal, departamental o Nacional, para contribuir a una gestión adecuada a los organismos de salud, entre otros.

Consultas ciudadanas: Son coordinadas por la Superintendencia Nacional de Salud con el objetivo de lograr la interacción de todos los actores del Sistema, en donde se dan a conocer propuestas de planes de mejoramiento en la prestación del servicio de salud y/o irregularidades que se estén presentando en la entidades administradoras y prestadoras del servicio de salud.

Audiencia pública de rendición de cuentas: Se realiza anualmente para brindar información sobre la gestión adelantada en la prestación del servicio de salud, el manejo presupuestal, financiero y administrativo, los avances y logros obtenidos como producto de las reuniones concertadas con las asociaciones respectivas y las acciones correctivas tomadas por el ejercicio del proceso veedor.

 Universidad de Nariño	CARTA DE DEBERES Y DERECHOS DEL AFILIADO Y CARTA DE DESEMPEÑO	CÓDIGO:	FECHA DE ELABORACIÓN:	 FONDO DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD - UNIVERSIDAD DE NARIÑO -
		FSSS-AU-CA-001 V01	13 DE NOVIEMBRE 2024	
		VERSIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	
		01	03 DE ABRIL 2025 HOJA: 39 DE: 54	

4.7 Mecanismos de participación social

El afiliado podrá hacer uso de los siguientes mecanismos de protección:

Presentar derechos de petición en los términos de la Ley 1755 de 2015, incorporada a la Ley 1437 de 2011, o la norma que la sustituya, tanto a la EPS como a la IPS y a las demás entidades del sector salud. Este derecho incluye el de pedir información, examinar y requerir copias, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos y deberá ser resuelto de manera oportuna y de fondo.

El derecho a la atención prioritaria de las peticiones que formule cuando se trate de evitar un perjuicio irremediable de acuerdo con lo previsto en el artículo 20 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015.

El recurso judicial ante la Superintendencia Nacional de Salud, en los términos del artículo 41 de la Ley 1122 de 2007, modificado por el artículo 6 de la Ley 1949 de 2019 y la práctica de medidas cautelares.

5. Derechos del paciente en lo concerniente a morir dignamente

La Carta de Derechos y Deberes de la Persona Afiliada y del Paciente incluye un capítulo especial sobre el derecho fundamental a morir dignamente, el cual otorga facultades que permiten a la persona vivir con dignidad el final de su ciclo vital, tomando decisiones sobre cómo enfrentar el momento de la muerte. Este derecho no se limita solamente a la muerte anticipada o eutanasia, sino que comprende el cuidado integral del proceso de muerte, incluyendo el cuidado paliativo.

Glosario

Derecho fundamental a morir con dignidad: facultades que le permiten a la persona vivir con dignidad el final de su ciclo vital, permitiéndole tomar decisiones sobre cómo enfrentar el momento de muerte. Este derecho no se limita solamente a la muerte anticipada o eutanasia, sino que comprende el cuidado integral del proceso de muerte, incluyendo el cuidado paliativo.

Cuidado paliativo: cuidados apropiados para el paciente con una enfermedad terminal, enfermedad incurable avanzada, degenerativa e irreversible, donde el control del dolor y otros síntomas, requieren atención integral a los elementos físicos, psicológicos, emocionales, sociales y espirituales, durante la enfermedad y el duelo. El objetivo de los cuidados paliativos es lograr la mejor calidad de vida posible para el paciente y su familia.

 Universidad de Nariño	CARTA DE DEBERES Y DERECHOS DEL AFILIADO Y CARTA DE DESEMPEÑO	CÓDIGO:	FECHA DE ELABORACIÓN:	 FONDO DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD - UNIVERSIDAD DE NARIÑO -
		FSSS-AU-CA-001 V01	13 DE NOVIEMBRE 2024	
		VERSIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	
		01	03 DE ABRIL 2025 HOJA: 40 DE: 54	

Adecuación de los Esfuerzos Terapéuticos (AET): ajuste de los tratamientos y objetivos de cuidado a la situación clínica de la persona, en los casos en que esta padece una enfermedad incurable avanzada, degenerativa o irreversible o enfermedad terminal, cuando estos no cumplen con los principios de proporcionalidad terapéutica o no sirven al mejor interés de la persona y no representan una vida digna para ésta.

La AET supone el retiro o no instauración de actividades, intervenciones, insumos, medicamentos, dispositivos, servicios, procedimientos o tratamientos, donde la continuidad de estos pudiera generar daño y sufrimiento, o resultar desproporcionados entre los fines y medios terapéuticos.

Eutanasia: procedimiento médico en el cual se induce activamente la muerte de forma anticipada a una persona con una enfermedad terminal que le genera sufrimiento, tras la solicitud voluntaria, informada e inequívoca de la persona. La manifestación de la voluntad puede estar expresada en un documento de voluntad anticipada de la misma.

Enfermedad incurable avanzada: aquella enfermedad cuyo curso es progresivo y gradual, con diversos grados de afectación, tiene respuesta variable a los tratamientos específicos y evolucionará hacia la muerte a mediano plazo.

Enfermedad terminal: enfermedad médicamente comprobada avanzada, progresiva e incontrolable, que se caracteriza por la ausencia de posibilidades razonables de respuesta al tratamiento, por la generación de sufrimiento físico - psíquico a pesar de haber recibido el mejor tratamiento disponible y cuyo pronóstico de vida es inferior a seis (6) meses.

Agonía: situación que precede a la muerte cuando se produce de forma gradual y en la que existe deterioro físico, debilidad extrema, pérdida de capacidad cognoscitiva, conciencia, capacidad de ingesta de alimentos y pronóstico de vida de horas o de días.

Procedimiento para hacer efectivo el derecho a morir con dignidad

Procedimiento para hacer efectivo el derecho a morir con dignidad para mayores de edad

El derecho a morir dignamente no es unidimensional sino es un conjunto de facultades a través de tres vías relacionadas que no se excluyen entre sí: el acceso a cuidados paliativos (Ley 1733 de 2014), la adecuación terapéutica (la posibilidad

 Universidad de Nariño	CARTA DE DEBERES Y DERECHOS DEL AFILIADO Y CARTA DE DESEMPEÑO	CÓDIGO:	FECHA DE ELABORACIÓN:	 FONDO DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD - UNIVERSIDAD DE NARIÑO -
		FSSS-AU-CA-001 V01	13 DE NOVIEMBRE 2024	
		VERSIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	
		01	03 DE ABRIL 2025 HOJA: 41 DE: 54	

de rechazar, interrumpir o prescindir de un tratamiento o procedimiento médico art, 4.5.2.7 Resolución 229 de 2020) y la eutanasia (Resolución 971 de 2021).

El afiliado mayor de edad que crea que cumple con las condiciones previstas en la sentencia T-970 de 2014, podrá solicitar el procedimiento a morir con dignidad ante su médico tratante, este deberá verificar la condición de enfermedad terminal.

Según lo establecido en la Resolución 971 de 2021 en lo que respecta al derecho a morir dignamente a través de la eutanasia, las IPS que cumplan con características descritas en el artículo 24 de la precitada norma, deben conformar un comité científico interdisciplinario para el derecho a morir con dignidad, y este debe evaluar la solicitud del paciente, en un plazo no superior a diez (10) días calendario, y verificar si el paciente reitera su decisión, y garantizar la realización del procedimiento cuando la persona lo haya solicitado o máximo dentro de los 15 días calendario siguientes a la fecha de reiteración de la solicitud por parte del paciente. El procedimiento es gratuito y por tal no será facturado. El Fondo de Seguridad Social en Salud no interferirá en la decisión que tome el paciente, garantizará tanto al paciente como a su familia la ayuda psicológica y médica, de acuerdo con la necesidad y prestará toda la atención en salud derivada del procedimiento para hacer efectivo el derecho a morir con dignidad.

Procedimiento para hacer efectivo el derecho a morir con dignidad para adolescentes y excepcionalmente de niños y niñas

Según lo regulado por la Resolución 825 de 2018, todo adolescente que tenga una enfermedad o condición en fase terminal y que presente sufrimiento constante e insoportable que no pueda ser aliviado, podrá solicitar a su médico tratante la aplicación del procedimiento eutanásico como parte de su derecho a morir con dignidad; una vez recibida la solicitud, el médico tratante deberá informar de dicha solicitud a quien ejerza la patria potestad del adolescente y reiterar o poner en su conocimiento y del paciente, el derecho que tiene a recibir cuidados paliativos pediátricos, así como informar del derecho a desistir en cualquier momento de la solicitud.

Los niños o niñas del grupo poblacional entre los 6 y 12 años podrán presentar solicitudes de aplicación del procedimiento eutanásico si alcanzan un desarrollo neurocognitivo y psicológico que les permita tomar una decisión libre, voluntaria, informada e inequívoca en el ámbito médico y su concepto de muerte alcanza el nivel esperado para un niño mayor de 12 años.

 Universidad de Nariño	CARTA DE DEBERES Y DERECHOS DEL AFILIADO Y CARTA DE DESEMPEÑO	CÓDIGO:	FECHA DE ELABORACIÓN:	 FONDO DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD - UNIVERSIDAD DE NARIÑO -
		FSSS-AU-CA-001 V01	13 DE NOVIEMBRE 2024	
		VERSIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	
		01	03 DE ABRIL 2025 HOJA: 42 DE: 54	

En niños de los 6 años hasta los 14 años, es obligatorio contar con la concurrencia de quien ejerce la patria potestad. De los 14 a los 17 años no es obligatorio contar con la concurrencia de quien ejerza la patria potestad, pero siempre se informará a quien la ejerza sobre la decisión adoptada por el paciente.

Derechos del paciente en lo concerniente a morir dignamente

- Ser el eje principal de la toma de decisiones al final de la vida.
- Recibir información sobre la oferta de servicios y prestadores a los cuales puede acceder para garantizar la atención en cuidados paliativos para mejorar la calidad de vida, independientemente de la fase clínica de final de vida, enfermedad incurable avanzada o enfermedad terminal, mediante un tratamiento integral del dolor y otros síntomas, que puedan generar sufrimiento, teniendo en cuenta sus concepciones psicológicas, físicas, emocionales, sociales y espirituales.
- Recibir toda la atención necesaria para garantizar el cuidado integral y oportuno con el objetivo de aliviar los síntomas y disminuir al máximo el sufrimiento secundario al proceso de la enfermedad incurable avanzada o la enfermedad terminal.
- Ser informado de los derechos al final de la vida, incluidas las opciones de cuidados paliativos o eutanasia y cómo éstas no son excluyentes. El médico tratante, o de ser necesario el equipo médico interdisciplinario, debe brindar al paciente y a su familia toda la información objetiva y necesaria, para que se tomen las decisiones de acuerdo con la voluntad del paciente y su mejor interés y no sobre el interés individual de terceros o del equipo médico.
- Estar enterado de su diagnóstico o condición y de los resultados de estar en el proceso de muerte, así como de su pronóstico de vida. El paciente podrá negarse a recibir dicha información o a decidir a quién debe entregarse.
- Recibir información clara, detallada, franca, completa y comprensible respecto a su tratamiento y las alternativas terapéuticas, así como sobre su plan de cuidados y objetivos terapéuticos de las intervenciones paliativas al final de la vida. También le será informado acerca de su derecho a negarse a recibir dicha información o a decidir a quién debe entregarse la misma.
- Solicitar que se cumplan los principios de proporcionalidad terapéutica y racionalidad, así como negarse a que se apliquen actividades, intervenciones, insumos, medicamentos, dispositivos, servicios, procedimientos o tratamientos que sean fútiles o desproporcionados en su condición y que puedan resultar en obstinación terapéutica.
- Solicitar que sean readecuados los esfuerzos terapéuticos al final de la vida en consonancia con su derecho a morir con dignidad permitiendo una muerte oportuna.

 Universidad de Nariño	CARTA DE DEBERES Y DERECHOS DEL AFILIADO Y CARTA DE DESEMPEÑO	CÓDIGO:	FECHA DE ELABORACIÓN:	 FONDO DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD - UNIVERSIDAD DE NARIÑO -
		FSSS-AU-CA-001 V01	13 DE NOVIEMBRE 2024	
		VERSIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	
		01	03 DE ABRIL 2025 HOJA: 43 DE: 54	

- Ser respetado en su derecho al libre desarrollo de la personalidad cuando, tras recibir información, decide de forma libre rechazar actividades, intervenciones, insumos, medicamentos, dispositivos, servicios, procedimientos y/o tratamientos.
- Ser respetado en su voluntad de solicitar el procedimiento eutanásico como forma de muerte digna.
- A que le sea garantizado el ejercicio del derecho a morir con dignidad a través de la eutanasia, una vez ha expresado de forma libre, inequívoca e informada esta voluntad y a ser evaluado para confirmar que esta decisión no es resultado de la falta de acceso al adecuado alivio sintomático.
- Que se mantenga la intimidad y la confidencialidad de su nombre y el de su familia limitando la publicación de todo tipo de información que fuera del dominio público y que pudiera identificarlos, sin perjuicio de las excepciones legales.
- Que se garantice la celeridad y oportunidad en el trámite para acceder al procedimiento de eutanasia, sin que se impongan barreras administrativas y burocráticas que alejen al paciente del goce efectivo del derecho, y sin que se prolongue excesivamente su sufrimiento al punto de causar su muerte en condiciones de dolor que, precisamente, busca evitar.
- Recibir por parte de los profesionales de la salud, los representantes y miembros de las EPS e IPS una atención imparcial y neutral frente a la aplicación de los procedimientos y procesos asistenciales orientados a hacer efectivo el derecho a morir dignamente a través del procedimiento eutanásico.
- Ser informado sobre la existencia de objeción de conciencia del médico tratante o quien haya sido designado para la realización del procedimiento eutanásico, en caso de que existiera, para evitar que los profesionales de la salud sobrepongan sus posiciones personales ya sean de contenido ético, moral o religioso y que conduzcan a negar el ejercicio del derecho.
- A que la IPS donde está recibiendo la atención, con apoyo de la EPS en caso de ser necesario, garantice el acceso inmediato a la eutanasia cuando el médico designado para el procedimiento sea objetor de conciencia.
- Recibir la ayuda o el apoyo psicológico, médico y social para el paciente y su familia, que permita un proceso de duelo apropiado. La atención y acompañamiento no debe ser esporádica, sino que tendrá que ser constante, antes, durante y después de las fases de decisión y ejecución del procedimiento orientado a hacer efectivo el derecho a morir dignamente.
- Ser informado de su derecho a suscribir un documento de voluntad anticipada, según lo establecido en la Resolución 2665 de 2018 o la norma que la modifique o sustituya donde exprese sus preferencias al final de la vida y dé indicaciones concretas sobre su cuidado. el acceso a la información

 Universidad de Nariño	CARTA DE DEBERES Y DERECHOS DEL AFILIADO Y CARTA DE DESEMPEÑO	CÓDIGO:	FECHA DE ELABORACIÓN:	 FONDO DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD - UNIVERSIDAD DE NARIÑO -
		FSSS-AU-CA-001 V01	13 DE NOVIEMBRE 2024	
		VERSIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	
		01	03 DE ABRIL 2025 HOJA: 44 DE: 54	

de su historia clínica y aquellas que considere relevantes en el marco de sus valores personales o de la posibilidad de revocarlo, sustituirlo o modificarlo.

- Que en caso de inconciencia o incapacidad para decidir al final de la vida y de no contar con un documento de voluntad anticipada, su representante legal consienta, disienta o rechace medidas, actividades, intervenciones, insumos, medicamentos, dispositivos, servicios, procedimientos o tratamientos que resulten desproporcionados o que vayan en contra del mejor interés del paciente.
- Ser respetado por los profesionales de la salud y demás instancias que participen en la atención respecto de la voluntad anticipada que haya suscrito como un ejercicio de su autonomía y a que estas instancias sean tenidas en cuenta para la toma de decisiones sobre la atención y cuidados de la persona; lo anterior, sin desconocer la buena práctica médica.
- Expresar sus preferencias sobre el sitio de donde desea fallecer y a que sea respetada su voluntad sobre los ritos espirituales que haya solicitado.
- Recibir asistencia espiritual siempre que lo solicite y a ser respetado en sus creencias, cualquiera que estas sean, al igual que negarse a recibir asistencia espiritual y a ser respetado en su decisión.

6. Deberes del paciente en lo concerniente a morir dignamente

- Informar al médico tratante y al personal de la salud en general, sobre la existencia de un documento u otra prueba existente de voluntad anticipada.
- Suministrar de manera voluntaria, oportuna y suficiente la información que se requiera para efectos de valorar la condición de enfermedad incurable avanzada o terminal para ofrecer la atención de forma proporcional y racional. frente a los recursos del sistema.

 Universidad de Nariño	CARTA DE DEBERES Y DERECHOS DEL AFILIADO Y CARTA DE DESEMPEÑO	CÓDIGO:	FECHA DE ELABORACIÓN:	 FONDO DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD - UNIVERSIDAD DE NARIÑO -
		FSSS-AU-CA-001 V01	13 DE NOVIEMBRE 2024	
			FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	
		VERSIÓN:	03 DE ABRIL 2025	
		01	HOJA: 45 DE: 54	

Carta de desempeño

 Universidad de Nariño	CARTA DE DEBERES Y DERECHOS DEL AFILIADO Y CARTA DE DESEMPEÑO	CÓDIGO:	FECHA DE ELABORACIÓN:	 FONDO DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD - UNIVERSIDAD DE NARIÑO -
		FSSS-AU-CA-001 V01	13 DE NOVIEMBRE 2024	
		VERSIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	
		01	03 DE ABRIL 2025 HOJA: 46 DE: 54	

CARTA DE DESEMPEÑO

La Carta de Desempeño es un documento informativo dirigido a los afiliados y a sus familias. Su propósito es brindar información clara sobre la calidad de la atención y la gestión del Fondo de Seguridad Social en Salud, para que los usuarios puedan conocer cómo se prestan los servicios y ejercer su derecho a la libre elección dentro del sistema de salud.

De acuerdo con los lineamientos del Ministerio de Salud y Protección Social y la Superintendencia Nacional de Salud (Resolución 229 de 2020 y Circular Conjunta Externa 0016 de 2013), esta carta presenta información clara y comprensible sobre la prestación de los servicios de salud.

7. Resultados de los indicadores de calidad del Fondo de Seguridad Social en Salud de Salud como IPS

Servicios habilitados y reportados en el REPS

El Fondo de Seguridad Social en Salud cuenta con servicios de salud debidamente habilitados y registrados en el Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud (REPS). Estos servicios funcionan de acuerdo con los horarios reportados y cumplen con los requisitos establecidos en la Resolución 3100 de 2019 del Ministerio de Salud y Protección Social.

Los servicios habilitados son:

- Cardiología
- Enfermería
- Medicina General
- Medicina Interna
- Nutrición y Dietética
- Odontología General
- Psicología
- Radiología Odontológica

Dentro del perfil epidemiológico del año 2025 se evidencio los siguientes DX.

Morbilidad de Consulta de Externa Año 2025, Medicina General, primeras 10 causas.

Hipertensión esencial (primaria)

 Universidad de Nariño	CARTA DE DEBERES Y DERECHOS DEL AFILIADO Y CARTA DE DESEMPEÑO	CÓDIGO:	FECHA DE ELABORACIÓN:	 FONDO DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD - UNIVERSIDAD DE NARIÑO -
		FSSS-AU-CA-001 V01	13 DE NOVIEMBRE 2024	
			FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	
		VERSIÓN:	03 DE ABRIL 2025	
		01	HOJA: 47 DE: 54	

Hipotiroidismo, no especificado.
Diabetes mellitus, no especificada sin mención de complicación.
Hiperlipidemia no especificada.
Síndrome de colon irritable sin diarrea
Hiperplasia de la próstata.
Trastornos de disco lumbar y otros, con radiculopatía
Insuficiencia cardiaca, no especificada
Rinofaringitis aguda (resfriado común)
Trastorno mixto de ansiedad y depresión

Morbilidad de Consulta de Externa Año 2025, Nutrición primera causa.

Sobrepeso, obesidad y otros tipos de hiperalimentación
--

Morbilidad de Consulta de Externa Año 2025, Psicología primeras causas.

Trastorno depresivo recurrente
Trastorno mixto de ansiedad y depresión

Morbilidad de Consulta de Externa Año 2025, Medicina Interna primeras causas.

Hipertensión arterial esencial (primaria)
Diabetes mellitus, sin mención de complicación

Morbilidad de Consulta de Externa Año 2025, Cardiología primeras causas.

Falla cardiaca
Síndrome coronario
Dislipidemias

A partir de la información identificada, se evidencia que aproximadamente el 70 % de la población afiliada al Fondo de Seguridad Social en Salud corresponde a personas mayores de 55 años, lo que representa un grupo poblacional con alto riesgo de presentar complicaciones asociadas a enfermedades crónicas y condiciones de salud preexistentes, las cuales pueden comprometer su calidad de vida e incluso poner en riesgo su supervivencia.

En este contexto, se hace necesario realizar un análisis exhaustivo de las diferentes bases de datos disponibles, con el fin de identificar las principales causas de

 Universidad de Nariño	CARTA DE DEBERES Y DERECHOS DEL AFILIADO Y CARTA DE DESEMPEÑO	CÓDIGO:	FECHA DE ELABORACIÓN:	 FONDO DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD - UNIVERSIDAD DE NARIÑO -
		FSSS-AU-CA-001 V01	13 DE NOVIEMBRE 2024	
			FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	
		VERSIÓN:	03 DE ABRIL 2025	
		01	HOJA: 48 DE: 54	

morbilidad que han motivado la consulta de los usuarios en las distintas Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS) que conforman la red contratada, incluyendo los servicios de atención primaria en salud, así como las acciones de promoción y mantenimiento de la salud.

En consecuencia, se considera prioritario fortalecer e implementar estrategias en la red primaria de atención, orientadas a la gestión integral del riesgo en salud, con el propósito de disminuir la probabilidad de hospitalización, complicaciones prevenibles y mortalidad. La investigación propuesta se fundamenta en la necesidad de salvaguardar la vida de los usuarios y mejorar de manera continua la calidad, oportunidad y efectividad de los servicios de salud prestados.

8. Indicadores de calidad en la atención a la población afiliada

Los indicadores de calidad del Fondo de Seguridad Social en Salud se enfocan principalmente en la oportunidad y accesibilidad de la atención. Estos indicadores se evalúan de manera trimestral durante el año 2025 y tienen en cuenta a toda la población afiliada, incluidos niños, niñas y adolescentes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y víctimas del conflicto armado.

Indicadores de oportunidad

Tiempo promedio de espera para asignación de cita en Medicina General
El tiempo promedio de espera fue de 2,42 días, lo cual se encuentra dentro de la meta establecida por la institución, que es menor a 3 días. Durante el año 2025 se realizaron 8.840 atenciones en este servicio.

Tiempo promedio de espera para asignación de cita en Odontología General
El tiempo promedio de espera fue de 2,07 días, cumpliendo igualmente con la meta institucional de menos de 3 días. En el año 2025 se realizaron 2.673 atenciones odontológicas.

Estos resultados muestran que el Fondo de Seguridad Social en Salud garantiza una atención oportuna a sus afiliados.

Satisfacción global de los usuarios

La satisfacción global de los usuarios se mide a través de encuestas aplicadas a quienes reciben los servicios de salud.

 Universidad de Nariño	CARTA DE DEBERES Y DERECHOS DEL AFILIADO Y CARTA DE DESEMPEÑO	CÓDIGO:	FECHA DE ELABORACIÓN:	 FONDO DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD - UNIVERSIDAD DE NARIÑO -
		FSSS-AU-CA-001 V01	13 DE NOVIEMBRE 2024	
			FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	
		VERSIÓN:	03 DE ABRIL 2025	
		01	HOJA: 49 DE: 54	

El resultado obtenido fue una satisfacción del 96%, superando ampliamente la meta institucional del 80%. De las encuestas realizadas, 538 usuarios calificaron el servicio como bueno o muy bueno, y solo 2 usuarios lo calificaron como regular.

Gestión de eventos adversos

El estándar institucional para la gestión de eventos adversos es del 0%.

Durante el periodo evaluado, no se presentaron caídas de pacientes en el servicio de consulta externa, por lo que la tasa de eventos adversos fue del 0%, cumpliendo plenamente con el estándar establecido.

Toda esta información se publica en la página web institucional, en la pestaña Servicios de Salud – Indicadores de Salud.

9. Indicadores de calidad de las IPS contratadas

Con base en la fuente de información de los últimos resultados globales presentados por el Observatorio de Calidad de la Atención en Salud del Ministerio De Salud y Protección Social, se presentan los resultados de los indicadores de calidad de las instituciones que hacen parte de la red de prestadores de servicios de salud del Fondo de Seguridad Social en Salud.

A continuación, se muestra el detalle de la información correspondiente a los indicadores “Proporción de cancelación de cirugía - tiempo promedio de espera para la asignación de cita de ginecología, medicina general, medicina interna, odontología general, pediatría y tiempo promedio de espera para la atención del paciente clasificado como Triage II en el servicio de urgencias”.

Periodo	Nombre Del Indicador	Fonsalud	Medida Nacional	Observaciones
4to trimestre 2025	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Cirugía General	7 días	10,48 días	Este indicador mide los días que transcurren entre la fecha para la cual un usuario solicita una cita de Cirugía General y la fecha para la cual le fue asignada. El resultado representa el promedio de todas las citas solicitadas por nuestros usuarios para este servicio. El indicador para el Fondo de Seguridad Social en Salud y los usuarios se encuentra en oportunidad de mejora frente a la media nacional.

 Universidad de Nariño	CARTA DE DEBERES Y DERECHOS DEL AFILIADO Y CARTA DE DESEMPEÑO	CÓDIGO:	FECHA DE ELABORACIÓN:	 FONDO DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD - UNIVERSIDAD DE NARIÑO -
		FSSS-AU-CA-001 V01	13 DE NOVIEMBRE 2024	
			FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	
		VERSIÓN:	03 DE ABRIL 2025	
		01	HOJA: 50 DE: 54	

4to trimestre 2025	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Ginecología	10 días	9,04 días	Este indicador mide los días que transcurren entre la fecha para la cual un usuario solicita una cita de Ginecología y la fecha para la cual le fue asignada. El resultado representa el promedio de todas las citas solicitadas por nuestros usuarios para este servicio. El indicador del Fondo de Seguridad Social en Salud se encuentra en oportunidad de mejora frente a la media nacional.
4to trimestre 2025	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Medicina Interna	11 días	11,02 días	Este indicador mide los días que transcurren entre la fecha para la cual un usuario solicita una cita de Medicina Interna y la fecha para la cual le fue asignada. El resultado representa el promedio de todas las citas solicitadas por nuestros usuarios para este servicio. El indicador para el Fondo de Seguridad Social en Salud se encuentra en oportunidad de mejora frente a la media nacional.
4to trimestre 2025	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Pediatría	5 días	5.55 días	Este indicador mide los días que transcurren entre la fecha para la cual un usuario solicita una cita de Pediatría y la fecha para la cual le fue asignada. El resultado representa el promedio de todas las citas solicitadas por nuestros usuarios para este servicio. El indicador para el Fondo de Seguridad Social en Salud se encuentra en oportunidad frente a la media nacional.
4to trimestre 2025	Tiempo promedio de espera para la atención del paciente clasificado como Triage 2 en el servicio de urgencias	27.84 min	25.71 min	Expresa el tiempo de espera en minutos a partir de que el paciente clasificado como Triage 2 y el momento en el cual es atendido por médico en la consulta de urgencias. Se Identifica una condición clínica del paciente que puede evolucionar hacia un rápido deterioro o a su muerte, y requiere de una atención médica, que no supere los treinta (30) minutos. El indicador del Fondo de Seguridad Social en Salud se encuentra por debajo de los 30 minutos.

 Universidad de Nariño	CARTA DE DEBERES Y DERECHOS DEL AFILIADO Y CARTA DE DESEMPEÑO	CÓDIGO:	FECHA DE ELABORACIÓN:	
		FSSS-AU-CA-001 V01	13 DE NOVIEMBRE 2024	
			FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	
		VERSIÓN:	03 DE ABRIL 2025	
		01	HOJA: 51 DE: 54	

Indicadores de la resolución 256

Medición	Indicador	Formula	Meta	Mecanismo medición
	Cobertura Auditoria Concurrente	Total, de pacientes hospitalizados por mes	A DEMANDA	Visita de concurrencia
Estancia	Nivel de implementación de la política de seguridad del paciente	Numero de ítems cumplidos / total ítems evaluados	> 90%	Auditoria concurrente ronda de seguridad plantilla
	Promedio días de estancia por servicio	Número total de días de estancia evaluados/ Número total de pacientes evaluados	UCI adultos: 5 días	Plantilla concurrencia
	Porcentaje de estancias hospitalarias inadecuadas.	Número total de días de estancia no adecuadas/ Número total de días de estancia evaluadas	<5%	Concurrencia
Oportunidad	oportunidad en la interconsulta	sumatoria del número de horas transcurridas entre la solicitud de interconsulta y la valoración del especialista en hospitalización	hospitalización menor 6 horas	Concurrencia
	oportunidad en la interconsulta	sumatoria del número de horas transcurridas entre la solicitud de interconsulta y la valoración del especialista en urgencias	urgencias 2 horas	Concurrencia
	oportunidad en la prestación del servicio de imágenes diagnósticas	sumatoria del número de horas transcurridas entre la solicitud de la imagen diagnóstica la interpretación del resultado en el servicio de hospitalización	menor de 6 horas	Concurrencia
	oportunidad en la prestación del servicio de imágenes diagnósticas	sumatoria del número de horas transcurridas entre la solicitud de la imagen diagnóstica la interpretación del resultado en el servicio de urgencias (aplican para go, pediatría, medicina interna, cirugía general)	urgencias menor a 2 horas	Concurrencia
	oportunidad en la prestación del servicio de laboratorio clínico	sumatoria del número de horas transcurridas entre la solicitud de laboratorio interpretación del resultado en el servicio de hospitalización	menor 6 horas	Concurrencia
	oportunidad en la prestación del	sumatoria del número de horas transcurridas entre la solicitud de laboratorio interpretación	urgencias menor a 2 horas	Concurrencia

 Universidad de Nariño	CARTA DE DEBERES Y DERECHOS DEL AFILIADO Y CARTA DE DESEMPEÑO	CÓDIGO:	FECHA DE ELABORACIÓN:	 FONDO DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD - UNIVERSIDAD DE NARIÑO -
		FSSS-AU-CA-001 V01	13 DE NOVIEMBRE 2024	
		VERSIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	
		01	03 DE ABRIL 2025 HOJA: 52 DE: 54	

Medición	Indicador	Formula	Meta	Mecanismo medición
	servicio de laboratorio clínico	del resultado en el servicio de urgencias		
	oportunidad en el egreso hospitalario	número de horas desde la definición del alta hospitalaria	menor 48 horas	Concurrencia
	Oportunidad en el reporte de eventos de notificación inmediata	número de eventos reportados en menos de 24 horas/total de eventos de notificación inmediata	menor 24 horas	Concurrencia
	oportunidad en la radicación	número de días transcurridos en la radicación de cuentas	menor a 10 días	Cuentas
	oportunidad en la conciliación	glosa menor de 90 días/total de lo pendiente por conciliar	10%	Cuentas
Calidad del dato	calidad del RIPS	Total, de cuentas con RIPS que cumplen con lista de chequeo/total de RIPS de cuentas radicadas	100%	No medible
Seguridad	Tasa de incidencia de neumonía asociada al VM	Numero de neumonías asociadas al ventilador nuevas en la UCI/Número de días en ventilador mecánico	0	rondas de seguridad plantilla de concurrencia
	Tasa de incidencia de ITU asociada a catéter	sumatoria de los casos nuevos de infección urinaria asociada a catéter en un mes de seguimiento/número días de catéter urinario en UCI	0	rondas de seguridad plantilla de concurrencia
	Tasa de incidencia de torrente sanguíneo asociada a catéter	sumatoria de los casos nuevos de infección en torrente sanguíneo asociada a catéter en un mes de seguimiento/número días de catéter venoso en UCI	0	rondas de seguridad plantilla de concurrencia
	Tasa de caída de pacientes en hospitalización	número total de pacientes hospitalizados que sufren caídas/sumatoria de días de estancia de los pacientes en los servicios de hospitalización en un periodo	0	rondas de seguridad plantilla de concurrencia
	Tasa de caída de pacientes en urgencias	número total de pacientes urgencias que sufren caídas/sumatoria de días de estancia de los pacientes en los servicios de hospitalización en un periodo	0	rondas de seguridad plantilla de concurrencia

 Universidad de Nariño	CARTA DE DEBERES Y DERECHOS DEL AFILIADO Y CARTA DE DESEMPEÑO	CÓDIGO:	FECHA DE ELABORACIÓN:	 FONDO DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD - UNIVERSIDAD DE NARIÑO -
		FSSS-AU-CA-001 V01	13 DE NOVIEMBRE 2024	
			FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	
		VERSIÓN:	03 DE ABRIL 2025	
01	HOJA: 53 DE: 54			

Medición	Indicador	Formula	Meta	Mecanismo medición
	proporción de eventos adversos relacionados con la administración de medicamentos en hospitalización	Numero de eventos adversos relacionados con la administración de medicamentos en hospitalización/total de egresos hospitalarios	0	rondas de seguridad plantilla de concurrencia
	proporción de eventos adversos relacionados con la administración de medicamentos en urgencias	Numero de eventos adversos relacionados con la administración de medicamentos en urgencias/total de personas atendidas en urgencias	0	rondas de seguridad plantilla de concurrencia
	tasa de úlceras	número de pacientes que desarrollan úlceras por presión en la institución/sumatoria de días de estancia de los pacientes en la hospitalización	0	rondas de seguridad plantilla de concurrencia
	tasa de reingreso de pacientes hospitalizados en menos de 15 días	número de pacientes que reingresan al servicio de hospitalización en la misma institución en menos de 15 días por el mismo diagnóstico de egreso/número total de egresos vivos atendidos en el servicio de hospitalización en un periodo	0	rondas de seguridad plantilla de concurrencia

10. Posición en el ranking de EPS

El Fondo de Seguridad Social en Salud no se encuentra incluido en los rankings nacionales o regionales de EPS, debido a que es un fondo de régimen especial, exclusivo para los docentes de las universidades públicas de Colombia. Por esta razón, este criterio no aplica para la entidad.

11. Acreditación

Actualmente, el Fondo de Seguridad Social en Salud adelanta acciones orientadas a mejorar continuamente la calidad de la atención y avanzar en procesos de acreditación. Uno de sus principales objetivos estratégicos es fortalecer el modelo de atención por perfil de riesgo y segmentación de la población, con el fin de brindar servicios cada vez más seguros y de mayor calidad a sus afiliados.

 Universidad de Nariño	CARTA DE DEBERES Y DERECHOS DEL AFILIADO Y CARTA DE DESEMPEÑO	CÓDIGO:	FECHA DE ELABORACIÓN:	 FONDO DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD - UNIVERSIDAD DE NARIÑO -
		FSSS-AU-CA-001 V01	13 DE NOVIEMBRE 2024	
			FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	
		VERSIÓN:	03 DE ABRIL 2025	
		01	HOJA: 54 DE: 54	

12. Comportamiento como pagador de servicios

El Fondo de Seguridad Social en Salud, en su calidad de administrador de recursos, celebra contratos con una red de prestadores de servicios de salud en los departamentos de Nariño, Cauca, Valle del Cauca y Antioquia.

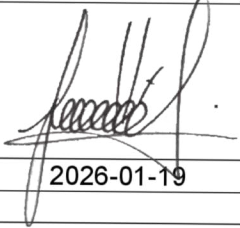
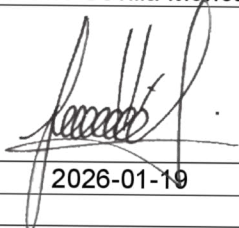
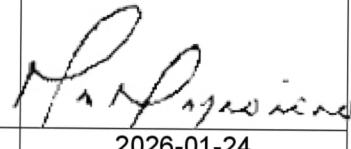
El pago de los servicios se realiza conforme al proceso normativo vigente, que incluye auditoría de la atención y validación de la facturación presentada por las IPS.

A la fecha, la información financiera es la siguiente:

- **Cuentas por pagar:** \$230.250.868,48
- **Reserva:** \$2.707.679.487,30

13. Sanciones o medidas de control

Actualmente, el Fondo de Seguridad Social en Salud de la Universidad de Nariño no cuenta con sanciones ni medidas de control impuestas por los entes de vigilancia. Únicamente se desarrollan planes de mejora y seguimiento continuo, orientados al fortalecimiento de la calidad y la gestión institucional.

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO:	Profesional Calidad	Profesional Calidad	Director
NOMBRE:	Jeraldine Sevilla Moncayo	Jeraldine Sevilla Moncayo	Mario Vicente Madroñero
FIRMA:			
FECHA:	2026-01-19	2026-01-19	2026-01-24

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio
01	2026-01-24	Creación del Documento.