Derechos y deberes del paciente

de turismo médico SURA



El presente documento complementa la Declaración institucional de Derechos y Deberesdel Usuario de Seguros SURA, integrando lineamientos específicos para pacientes que acceden a los servicios en el contexto de turismo médico o atención internacional.

En ningún caso reemplaza los derechos y deberes establecidos institucionalmente, sino que los amplía de acuerdo con las condiciones del servicio y el modelo de atención aplicable.

Derechos del paciente de turismo médico SURA

El paciente tiene derecho a:

1. Recibir atención en salud en condiciones de calidad, seguridad y oportunidad durante todas las etapas del proceso: pre- viaje, atención clínica y seguimiento posterior.
2. Recibir información suficiente, comprensible y oportuna sobre: Diagnóstico, tratamiento y riesgos, Condiciones del servicio, Costos estimados, Tiempos de atención, Alcance de la cobertura o servicio contratado.
3. Contar con la gestión articulada de su atención mediante: Coordinación de citas y procedimientos, Gestión de servicios clínicos y administrativos, Acompañamiento durante el proceso de atención.
4. Garantizar la continuidad del cuidado antes, durante y después del viaje, incluyendo seguimiento clínico posterior.
5. Recibir una atención respetuosa de su: Idioma, Cultura, Creencias, Condiciones personales. Incluyendo apoyo para la comprensión de la información cuando sea requerido.
6. Garantizar la protección de su información personal y clínica en todos los medios, incluyendo canales digitales, virtuales y comunicaciones internacionales.
7. Autorizar previamente el uso de su información, imágenes o testimonios para fines académicos, comerciales o institucionales.

8. Contar con canales de atención antes, durante y después del proceso, incluyendo:
   - Líneas telefónicas.
   - Canales digitales.
   - Contactos internacionales.

9. Recibir atención médica oportuna en caso de eventos de salud durante su desplazamiento o estancia.

10. Recibir orientación en aspectos relacionados con su proceso de atención, como:
    - Recomendaciones para desplazamiento.
    - Coordinación de servicios asociados a la atención.
    - Articulación con seguros o coberturas.

11. Solicitar evaluación o revisión de decisiones relacionadas con su atención, mediante instancias clínicas o administrativas definidas.

12. Acceder a mecanismos formales de atención para presentar inquietudes, quejas o reclamaciones y recibir respuesta oportuna.



Deberes del paciente de turismo médico SURA

El paciente tiene derecho a:

1. Entregar información completa y clara sobre su estado de salud, antecedentes médicos y tratamientos previos.
2. Seguir las indicaciones del equipo de salud antes, durante y después de la atención.
3. Contactar los canales definidos para la coordinación de su atención y no autogestionar servicios sin autorización, salvo en urgencias.
4. Acatar las condiciones del servicio contratado, incluyendo:
   - Alcance.
   - Coberturas.
   - Procesos administrativos.
5. Informar cualquier evento o situación de salud dentro de los tiempos definidos por la institución o asegurador.
6. Presentar documentos necesarios para:
   - Atención clínica.
   - Procesos administrativos.
   - Trámites con aseguradores.
7. Mantener un trato respetuoso con el personal asistencial y administrativo.
8. Atender las normas, protocolos y lineamientos definidos por la institución.
9. Cumplir con los pagos o compromisos económicos que correspondan, según las condiciones del servicio o cobertura.
10. Notificar cualquier cambio relevante que pueda afectar la atención o el proceso de coordinación.


sura