



Planes de Atención Complementaria

# PLAN FAMIMÁS PLUS

**Contrato de Prestación de Servicios  
Plan de Atención Complementaria**



# PLAN DE ATENCIÓN COMPLEMENTARIA FAMIMÁS PLUS

## CAPÍTULO I. PARTES, OBJETO Y DEFINICIONES.

**CLÁUSULA PRIMERA. PARTES DEL CONTRATO.** Entre **EPS FAMISANAR S.A.S.** sociedad mercantil, domiciliada en la ciudad de Bogotá, D.C., a quien en adelante se denominará **FAMISANAR** y por otra **EL CONTRATANTE**, definido e identificado como aparece en el presente documento, se ha celebrado el presente contrato de Prestación de Servicios del Plan de Atención Complementaria en Salud.

**PARÁGRAFO ÚNICO. EL CONTRATANTE** y los usuarios del **PLAN FAMIMÁS PLUS**, deberán ser afiliados al Régimen Contributivo del Sistema General de Seguridad Social en Salud, a través de FAMISANAR de acuerdo con lo establecido en el Artículo 2.2.4.4 del Decreto 780 de 2016 y demás normas que lo aclaren, modifiquen o sustituyan.

**CLÁUSULA SEGUNDA. OBJETO DEL CONTRATO.** **FAMISANAR** se compromete con **EL CONTRATANTE** y a favor de las personas denominadas usuarios, a la prestación de los servicios de salud que incluye el plan **FAMIMÁS PLUS** en el **módulo básico**.

**CLÁUSULA TERCERA. DEFINICIONES.** Para la correcta interpretación y ejecución del presente contrato, las partes adoptan las siguientes definiciones:

**Administración de Medicamentos:** para efectos del módulo básico en su amparo domiciliario se refiere a la aplicación de los medicamentos durante la consulta médica domiciliaria, según pertinencia médica, que se encuentran detallados en el anexo denominado “Lista de Medicamentos que se aplican en Visita Domiciliaria”.

**Atención ambulatoria:** Conjunto de procesos, procedimientos y actividades, a través de los cuales, se materializa la prestación de servicios de salud a una persona, sin que su permanencia en la infraestructura donde se realiza la atención requiera más de 24 horas continuas. La atención ambulatoria incluye la provisión de servicios y tecnologías de salud relacionados con el grupo de servicios de consulta externa, con el grupo de servicios de apoyo diagnóstico y complementación terapéutica, y con el servicio de cirugía ambulatoria. De acuerdo con el cumplimiento de las condiciones mínimas de habilitación definidas en la norma vigente, se podrán prestar a través de las modalidades intramural, extramural y telemedicina, según el tipo de servicio. Resolución 2292 de 2021.

**Atención de urgencias:** Conjunto de procesos, procedimientos y actividades, a través de los cuales, se materializa la prestación de servicios de salud, frente a las alteraciones de la integridad física, funcional o psíquica por cualquier causa y con diversos grados de severidad, que comprometen la vida o funcionalidad de una persona y que requieren de atención inmediata, con el fin de conservar la vida y prevenir consecuencias críticas, presentes o futuras. Resolución 2292 de 2021.

**Atención hospitalaria para efectos del módulo básico:** Es el ingreso a una institución de la red hospitalaria definida para FAMIMÁS PLUS, para recibir tratamiento médico y/o quirúrgico con una duración superior a veinticuatro (24) horas. Cuando la duración sea inferior a este lapso se considerará atención ambulatoria. Salvo en los casos de urgencia.

**Beneficiario:** Afiliado al Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) que depende económicamente de un cotizante.

**Categoría:** Rango salarial del usuario que lo clasifica según su IBC (Ingreso base de cotización sobre el cual el afiliado hace los aportes respectivos al SGSSS) y por medio del cual se calcula el monto a cobrar por concepto de cuotas moderadoras y copagos cuando aplique.

**Cobertura:** Son los servicios que se encuentran incluidos en este contrato y cuyo valor será cancelado por FAMISANAR a sus Instituciones Prestadoras de Salud – IPS y profesionales adscritos y empresa aseguradora.

**Comprobación de Derechos:** Consiste en la acreditación del usuario de su condición de afiliado a la EPS Famisanar mediante la presentación de un documento que permita su identificación como cédula de ciudadanía, tarjeta de identidad, Cédula de extranjería etc.

**Consulta de acceso directo:** Para efectos de este contrato, se define como la consulta realizada por las siguientes especialidades: Cirugía General, Ginecología y Obstetricia, Ortopedia, Urología, Oftalmología, Otorrinolaringología, Dermatología, Medicina Interna, Medicina Familiar, Pediatría y Medicina Alternativa.

**Consulta médica:** Es la valoración y orientación brindada por un médico en ejercicio de su profesión a los problemas relacionados con la salud. La valoración es realizada según los principios de la ética médica y las disposiciones de práctica clínica vigentes en el país, y comprende anamnesis, toma de signos vitales, examen físico, análisis, definición de impresión diagnóstica, plan de tratamiento. La consulta puede ser programada o de urgencia según la temporalidad; general o especializada, según la complejidad; intramural o ambulatoria según el sitio de realización. (Resolución 5269 de 2017)

**Consulta Médica Domiciliaria:** Hace referencia al servicio de visita médica por médico general en el domicilio, cuando el estado de salud del usuario así lo requiera, el cual se prestará de acuerdo con pertinencia que realiza previamente el profesional de la salud de Familínea. Este servicio se ofrecerá en aquellas ciudades que así lo indique el Directorio Médico FAMIMÁS PLUS vigente. FAMISANAR se reserva el derecho de autorizar este servicio de acuerdo con el estado de salud del usuario. Aplica solo dentro del perímetro urbano y según pertinencia médica.

**Contratante:** Es la persona natural que en forma libre y espontánea celebra el presente contrato para el beneficio de sí misma, de los Usuarios que vincule o de sus subordinados, los familiares y/o personas dependientes económicamente de estos, bajo la modalidad de contrato familiar o colectivo.

**Contrato Colectivo:** Es el que celebra una persona jurídica en beneficio de las personas con quienes mantiene vínculo de subordinación laboral o relación legal o reglamentaria, y a quienes incluye como usuarios de los servicios contemplados en el presente contrato. Para efectos del presente contrato se considerará Contrato colectivo aquel que asocie como mínimo el número de usuarios que determine Famisanar.

**Contrato familiar:** Es el que celebra una persona natural para beneficio de quienes vincula como usuarios de los servicios contemplados en el presente contrato.

**Copago:** Es el aporte en dinero que corresponde a una parte del valor del servicio demandado y tiene como finalidad ayudar a financiar el sistema. Se aplicará exclusivamente a los afiliados en calidad de beneficiarios del Plan de Beneficios en Salud (PBS)

**Cotizante:** persona afiliada al Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) que responde económicamente por sí mismo y por su grupo familiar.

**Cuota moderadora:** Pago realizado por afiliados cotizantes y beneficiarios para algunos servicios incluidos en el –Plan de Beneficios en Salud–, que tiene por objeto, regular la utilización de los servicios de salud y estimular su buen uso, promoviendo en los afiliados la inscripción en los programas de atención integral desarrollados por la EPS.

**Directorio Médico del Plan:** Es el conjunto de Instituciones Prestadoras de Servicios de salud (IPS) y/o profesionales adscritos a FAMISANAR, que gozan de prerrogativas para prestar los servicios de atención en salud a los usuarios del Plan de Atención Complementaria FAMIMÁS PLUS.

**Fecha de Aceptación:** Es aquella en la cual FAMISANAR le informa al usuario que ha sido aceptada su Solicitud de Inscripción al Plan de Atención Complementaria en Salud.

**Fecha de Contratación:** Es aquella en la cual se firma o suscribe el contrato.

**Fecha de Inicio de vigencia:** Es aquella en la cual un usuario incluido en el presente contrato empieza a tener derecho a los servicios que aquí se contemplan.

**Fecha de Solicitud:** Es aquella en la cual el usuario potencial presenta ante FAMISANAR la solicitud de inscripción debidamente diligenciada, por medio de la cual manifiesta su intención de contratar los servicios del Plan de Atención Complementaria en Salud.

**Hospitalización domiciliaria:** Es el conjunto de actividades y procedimientos que se prestan en el domicilio del asegurado, mediante un programa de atención extrahospitalaria, bajo un modelo multidisciplinario que brinda soluciones en salud.

**Interconsulta:** Es la solicitud expedida por el profesional de la salud responsable de la atención de un paciente a otros profesionales de la salud, quienes emiten juicios, orientaciones y recomendaciones técnico-científicas sobre la conducta a seguir con el paciente.

**Instituciones adscritas:** Es el conjunto de instituciones Prestadoras de Servicio de Salud adscritas a FAMISANAR, para prestar los servicios previstos en el presente contrato con plena autonomía científica, técnica y administrativa y que se refieren a la Red de IPS que hace parte del Directorio Médico vigente del Plan FAMIMÁS PLUS.

**IPS Primaria:** Institución contratada asignada a cada usuario, por medio de la cual el usuario puede acceder a los servicios de primer nivel, tales como: medicina general, odontología y promoción y prevención, entre otros.

**IPS:** Institución Prestadora de Servicios de Salud.

**Limitaciones:** Restricciones que establece FAMISANAR para el uso de los servicios contenidos en el contrato.

**Línea amable:** Línea telefónica de orientación en salud exclusiva para los usuarios afiliados PAC. Los números de atención son: En Bogotá: 3078085- Nacional: 01 8000 12 73 63.

**Medicinas y terapias alternativas:** Son aquellas técnicas, prácticas, procedimientos, enfoques o conocimientos que utilizan la estimulación del funcionamiento de las leyes naturales para la autorregulación del ser humano con el objeto de promover, prevenir, tratar, rehabilitar la salud y cuidados paliativos de la población desde un enfoque holístico. (Resolución 5269 de 2017)

**Medicamento Genérico:** Se entiende por medicamento genérico aquel que utiliza la denominación común internacional para su prescripción y expendio.

**Orientación en salud:** Servicio prestado vía telefónica al cual accede el usuario con el fin de ser atendido por personal médico y recibir indicaciones con relación al estado de salud.

**PAC:** Plan de Atención Complementaria. Conjunto de beneficios que comprende actividades, intervenciones y procedimientos no indispensables ni necesarios para el tratamiento de la enfermedad y el mantenimiento o recuperación de la salud, o condiciones de atención inherentes a las actividades, intervenciones y procedimientos incluidos dentro del Plan de beneficios en salud que contienen: Actividades, Intervenciones y Procedimientos no incluidos en el PBS o expresamente excluidos de éste; una o varias condiciones de atención diferentes que permitan diferenciarlo del PBS, tales como comodidad y Red Prestadora de Servicios.

**Pago moderador:** suma de dinero que debe sufragar el usuario del Plan de Atención Complementaria FAMIMÁS PLUS, en forma adicional al valor del contrato, para el uso de algunos servicios o actos médicos recibidos.

**PAI:** Punto de autorización e Información al usuario de EPS Famisanar en donde se ofrecen servicios de atención personalizada, ubicándose en sitios estratégicos de la ciudad.

**Pertinencia:** Es el grado en el cual los usuarios obtienen los servicios que requieren, de acuerdo con la evidencia científica, y sus efectos secundarios son menores que los beneficios potenciales. (Artículo 3 Decreto 1011 de 2006).

**Plan de Beneficios en Salud:** Es el conjunto de servicios y tecnología en salud estructurados sobre una concepción integral de la salud, que incluye la promoción de la Salud, prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación de la enfermedad y que se constituye en un mecanismo de protección al derecho fundamental a la salud para que la Entidades Promotoras de Salud-EPS-o las entidades que hagan sus veces, garanticen el acceso a los servicios y tecnologías en salud, bajo las condiciones previstas en la Resolución 2292 de 2021 o cualquier otra norma que la adicione, modifique o derogue.

**Preexistencias:** toda enfermedad, malformación o afección que se pueda demostrar existía a la fecha de iniciación del contrato o vinculación, sin perjuicio de que se pueda diagnosticar durante la ejecución del contrato sobre bases científicas sólidas. (Artículo 2.2.4.1.17 del Decreto 780 de 2016).

**Profesionales Adscritos:** Es el conjunto de profesionales de la salud debidamente acreditados para ejercer cualquiera de las profesiones relacionadas con la salud conforme a las leyes colombianas, con plena autonomía científica, técnica y administrativa, que ha convenido con FAMISANAR la prestación de los servicios previstos en el presente contrato y que hacen parte del Directorio Médico vigente del Plan FAMIMÁS PLUS.

**Transporte Especial:** Para efectos de este contrato, se refiere al traslado de pacientes en automóvil luego de un egreso hospitalario, aplica únicamente dentro del perímetro urbano y según disponibilidad, el conductor tiene experiencia en atención al usuario y no es paramédico ni cuenta con conocimientos en medicina. Este traslado solo aplica para usuarios que se desplacen por sus propios medios, en silla de ruedas o porten bala de oxígeno. El usuario debe estar acompañado por un familiar o cuidador responsable, mayor de edad.

**Usuario:** Es la persona natural aceptada por FAMISANAR y contemplada en el presente contrato que tiene derecho a utilizar los servicios derivados de este, siempre que cumpla con los requisitos planteados para tal efecto.

## CAPÍTULO II. MOVIMIENTO DE USUARIOS.

**CLÁUSULA CUARTA. INCLUSIÓN DE USUARIOS.** Para la inclusión de nuevos usuarios al presente contrato, siempre que estos sean elegibles para hacer parte del mismo, EL CONTRATANTE deberá entregar debidamente diligenciado el formato “Solicitud de inscripción al plan de atención complementaria” y la documentación completa requerida. En todo caso FAMISANAR queda facultada para la aceptación o rechazo de la solicitud de inclusión del usuario.

Si la solicitud es aceptada, deberá suscribirse el correspondiente contrato por las partes y la fecha de inicio de vigencia de los usuarios correspondientes, será la que determine FAMISANAR según su calendario de vigencias. El inicio de la vigencia del (los) usuario(s) que se incluya(n) se producirá en un término máximo de treinta (30) días calendario, contados a partir del cumplimiento de todos los requisitos definidos en el párrafo anterior previstos en el presente contrato.

**CLÁUSULA QUINTA. EXCLUSIÓN DE USUARIOS.** Cuando por cualquier motivo **EL CONTRATANTE** desee solicitar la exclusión de uno o más de los usuarios que hagan parte del presente contrato, deberá comunicarlo por escrito a FAMISANAR, mediante carta o formato de novedad, con una antelación no menor a treinta (30) días calendario a la fecha de vencimiento de la siguiente mensualidad, fecha en la cual se hará efectiva la exclusión.

Formalizada la exclusión, **FAMISANAR** liquidará el valor de la cuota a cargo del **CONTRATANTE** según el sistema que tenga establecido para el efecto, y reintegrará el saldo no causado por los usuarios excluidos, en los casos que se hubieren realizado pagos anticipados. FAMISANAR podrá deducir los gastos administrativos que haya generado el contrato hasta su fecha de terminación.

### CAPÍTULO III. SERVICIOS Y COBERTURAS

**CLÁUSULA SEXTA. COBERTURAS Y EXCLUSIONES.** Sólo están incluidos en la cobertura del presente contrato los servicios e indemnizaciones que se mencionan expresamente. En ningún caso se dará cobertura a servicios adicionales a los aquí señalados.

Todos los servicios de salud que hacen parte del módulo básico se atenderán a través de la red de atención establecida por FAMISANAR para el plan FAMIMÁS PLUS, y se prestarán teniendo en cuenta la disponibilidad de cada institución, de acuerdo con la descripción de coberturas anexa al presente contrato.

A continuación, se definen los amparos que hacen parte de las coberturas ofrecidas por el plan FAMIMÁS PLUS, su inclusión y aplicación depende de la elección y afiliación del usuario.

#### 1. MÓDULO BÁSICO: (Para el contratante y demás usuarios)

El Módulo Básico lo conforma la cobertura Ambulatoria, Hospitalaria y Domiciliaria al cual acceden el contratante y todos los beneficiarios del grupo familiar, donde se mejora la oferta de hotelería en la red de prestadores de servicios de salud del Plan FAMIMÁS PLUS, según disponibilidad, para hospitalización de eventos autorizados por EPS Famisanar, sin necesidad de cancelar copagos por los servicios hospitalarios; sumándose al acceso a servicios de asistencia domiciliaria tales como: orientación médica telefónica, consulta médica domiciliaria (con aplicación de medicamentos vía endovenosa o intramuscular en el domicilio del usuario según Lista de medicamentos que se aplican en visita Domiciliaria, terapias físicas y respiratorias en el domicilio, traslado especial en automóvil de la IPS al domicilio, luego de un egreso hospitalario.

#### CLÁUSULA SÉPTIMA. TOPES Y LÍMITES DE LAS COBERTURAS.

Las coberturas que hacen parte del presente contrato tienen los siguientes toques y límites:



## 1. MÓDULO BÁSICO

ATENCION AMBULATORIA	TOPE - LIMITACIONES	PERIODO DE CARENCIA	PAGOS MODERADORES
CONSULTA BÁSICA ESPECIALIZADA	<p>Acceso a 11 Especialidades Médicas</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cirugía General</li> <li>2. Ginecología y Obstetricia</li> <li>3. Ortopedia</li> <li>4. Urología</li> <li>5. Oftalmología</li> <li>6. Otorrinolaringología</li> <li>7. Dermatología</li> <li>8. Medicina Interna</li> <li>9. Medicina Familiar</li> <li>10. Pediatría</li> <li>11. Medicina Alternativa</li> </ol> <p>No incluye especialidades pediátricas, excepto la consulta de pediatría.</p>	N.A	1 pago por cada consulta

ATENCION HOSPITALARIA	TOPE	PERIODO DE CARENCIA	PAGOS MODERADORES
<p>Habitación individual estándar</p> <p>*Según disponibilidad en la red contratada para FAMIMÁS PLUS.</p>	<p>120 días año contrato</p> <p>NO acumulable, por usuario.</p>	N.A	N.A

ATENCION HOSPITALARIA	TOPE	PERIODO DE CARENCIA	PAGOS MODERADORES
<p>Exento de Copagos del Plan de Beneficios en Salud, para los beneficiarios en los servicios de Hospitalización.</p>	<p>Según los topes del Plan de Beneficios en Salud.</p>	N.A	N.A
<p>Cama de acompañante sin límite de edad.</p> <p>*Según disponibilidad en habitación unipersonal</p>	<p>120 días año contrato</p> <p>NO acumulable, por usuario.</p>	N.A	N.A



<b>ATENCIÓN DOMICILIARIA</b> Cuando el estado de salud del usuario así lo requiera, de acuerdo con la disponibilidad del médico para el efecto.  Aplica solo para perímetro urbano según disponibilidad.	<b>TOPE</b>	<b>PERIODO DE CARENCIA</b>	<b>PAGOS MODERADORES</b>
Orientación telefónica por personal de salud las veinticuatro (24) horas del día.	N.A	N.A	N.A
Visita médica domiciliaria	18 visitas año contrato; NO acumulable, por usuario.  * Zonas de restricción: solo perímetro urbano de las ciudades donde se comercializa el plan.	N.A	1 pago por cada consulta médica domiciliaria
Aplicación medicamentos vía endovenosa e intramuscular durante visita medica domiciliaria  * Lista de medicamentos que se aplican en visita Domiciliaria	Durante la visita médica domiciliaria (las que se requieran durante el TOPE máximo de 12 visitas año contrato NO acumulable por usuario).	N.A	N.A
Terapia física domiciliaria *con orden médica *El usuario decide si lo desea en el domicilio	30 por año contrato no acumulable, por usuario.	N.A	N.A
Terapia respiratoria domiciliaria *con orden médica *El usuario decide si lo desea en el domicilio	30 por año contrato no acumulable, por usuario.	N.A	N.A
Transporte especial para egreso hospitalario *Tipo automóvil o Reembolso para los sitios de no cobertura por un valor de 1 SMDLV	30 servicios por año contrato no acumulable, dentro del perímetro urbano, solo para egreso hospitalario.	N.A	N.A

### Lista de medicamentos que se aplican en visita Domiciliaria

No.	PRINCIPIO ACTIVO	CONCENTRACIÓN	FORMA FARMACÉUTICA
1	DICLOFENACO SÓDICO	75 mg/3 mL	Solución inyectable
2	DIPIRONA	40 - 50 %	Solución inyectable
3	HIDROXICINA	100 mg/2 mL	Solución inyectable
4	METOCLOPRAMIDA (CLORHIDRATO)	10 mg/2 mL de base	Solución inyectable
5	DEXAMETASONA (ACETATO)	8 mg/mL de base	Suspensión inyectable
6	DEXAMETASONA (FOSFATO)	4 mg/mL de base	Solución inyectable
7	HIOSCINA N-BUTIL BROMURO	20 mg/ML	Solución inyectable
8	HIOSCINA N-BUTIL BROMURO + DIPIRONA	(0,020 + 2,5) g/5 mL	Solución inyectable

## CLÁUSULA OCTAVA. EXCLUSIONES.

FAMISANAR en virtud de este contrato ***no asumirá el costo ni autorizará la prestación*** de los servicios para los siguientes casos:

### 1. EXCLUSIONES MÓDULO BÁSICO:

**Exclusiones de las Coberturas Hospitalarias:** EPS Famisanar, en virtud del contrato, no asumirá el costo ni autorizará la prestación de los servicios de hospitalización en habitación individual para los siguientes casos:

1. Consultas médicas especializadas no especificadas en el presente contrato.
2. EPS Famisanar en virtud de este contrato no asumirá el costo ni autorizará la prestación de los servicios derivadas de la atención de las consultas médicas especializadas cubiertas por el plan FAMIMÁS PLUS.
3. Hospitalización en habitación unipersonal para Procedimientos no reconocidos o aceptados científicamente, experimentales o tratamientos médicos realizados en establecimientos no autorizados por el Ministerio de Salud y Protección Social.
4. Hospitalización en habitación unipersonal para el manejo de lesiones o afecciones causadas por la violación de normas legales con la participación directa o indirecta en eventos como: guerra (declarada o no), conmoción civil, revolución, energía atómica, pruebas nucleares, huelgas, riñas, motines, rebelión, asonada, en el ejercicio de actividades ilícitas o en la prestación del servicio militar.
5. Hospitalización en habitación unipersonal para el manejo de lesiones o afecciones causadas por inundación, erupciones volcánicas, temblores de tierra o cualquier otro fenómeno de la naturaleza.
6. Hospitalización en habitación unipersonal para el manejo de lesiones provenientes de Accidentes de Trabajo y/o Enfermedades Profesionales las cuales serán cubiertas por el Plan de Beneficios en Salud la Administradora de Riesgos Laborales, según la reglamentación vigente en Riesgos Laborales.
7. Hospitalización en habitación unipersonal para el manejo de lesiones que se originen en la práctica de deportes de alta peligrosidad, tales como competencias motorizadas, vuelo en planeadores, cometas o similares, boxeo, toreo, carreras de caballo o en la práctica de todo deporte profesional remunerado o no (cubiertos en los términos del Plan de Beneficios en Salud).
8. Hospitalización en habitación unipersonal para la práctica exclusiva de chequeos médicos, ejecutivos o similares.
9. Hospitalización en habitación unipersonal para el manejo de enfermedades y/o accidentes causados o provenientes por el consumo de estupefacientes o de alcohol ni tratamiento por fármaco-dependencia o alcoholismo, las cuales serán atendidas en las condiciones del Plan de Beneficios en Salud.
10. Hospitalización en habitación unipersonal para la realización de cirugía estética para fines de embellecimiento, tratamientos de obesidad o adelgazamiento, así como la hospitalización para el manejo de sus complicaciones.
11. Hospitalización en habitación unipersonal para el manejo de lesiones que se hubiere causado el usuario voluntariamente o encontrándose en estado de enajenación mental temporal o permanente o en un intento de suicidio. Se incluyen dentro de este grupo aquellas originadas por la negligencia en el cumplimiento de las prescripciones indicadas por el médico tratante, las cuales serán atendidas en las condiciones del Plan de Beneficios en Salud.

12. Hospitalización en habitación unipersonal para el manejo de estados comatosos irreversibles, muerte cerebral y hospitalización para estados terminales, las cuales serán atendidas en las condiciones del Plan de Beneficios en Salud.

13. Hospitalización en habitación unipersonal para el tratamiento de pacientes con resultado del Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida (SIDA), tal como fue reconocido por la organización mundial de la salud o cualquier síndrome o similar bajo cualquier nombre que tenga y haya sido diagnosticado por un médico o establecimiento hospitalario legalmente constituido, las cuales serán atendidas en las condiciones del Plan de Beneficios en Salud.

14. Hospitalización en habitación unipersonal para el manejo de lesiones provenientes de accidentes de tránsito.

15. Hospitalización en habitación unipersonal para el manejo de enfermedades transmisibles que sean declaradas como epidemias y/o pandemias por las autoridades competentes, las cuales serán atendidas según corresponda al Plan de Beneficios en Salud.

16. Hospitalización en habitación unipersonal para tratamientos psiquiátricos por patologías crónicas, psicológicos por demencia o enfermedades mentales.

17. Hospitalización en habitación unipersonal para tratamientos o procedimientos relacionados con fertilidad o esterilidad.

18. En Hospitalización no se cubre: implementos de uso personal, adicionales de cafetería, servicio de teléfono de larga distancia y elementos tales como biberones, leche en polvo para el recién nacido, pañales entre otros.

**Exclusiones de las coberturas ambulatorias:** EPS Famisanar, en virtud del contrato, No asumirá el costo ni autoriza la prestación de los servicios ambulatorios:

1. Prestación de servicios en Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud o profesionales que no hace parte del directorio médico del Plan o que no tiene autorización expresa por parte de EPS Famisanar S.A.S.

2. Todos los servicios que no se encuentren incluidos en el presente contrato.

3. Consultas médicas especializadas no especificadas en el presente contrato.

4. Famisanar EPS SAS. en virtud de este contrato no asumirá el costo ni autorizará la prestación de los servicios derivados de la atención de las consultas médicas especializadas cubiertas por el Plan Famimás Plus, los cuales serán cubiertos bajo las condiciones del Plan de Beneficios en Salud.

**Exclusiones de la Atención Domiciliaria:** Para efectos de este contrato No se tiene exclusiones para las coberturas domiciliarias descritas anteriormente.

## **CLÁUSULA NOVENA. EDADES DE INGRESO Y PERMANENCIA.**

**1. Módulo básico.** No existen límites en la edad mínima de ingreso ni permanencia.

## **CLÁUSULA DÉCIMA. COPAGOS Y CUOTAS MODERADORAS**

Cuando se trate de servicios hospitalarios el plan FAMIMÁS PLUS cubrirá todos los COPAGOS del Plan de Beneficios en Salud que correspondan a los beneficiarios. El Plan FAMIMÁS PLUS no exime el pago de cuotas moderadoras establecida para los servicios del Plan de Beneficios en Salud.

SERVICIO	PAGOS MODERADORES
Consulta Básica especializada	1 PM por cada consulta
Visita médico-domiciliaria	1 PM por cada consulta médica domiciliaria
Terapia física domiciliaria	1 PM por cada terapia
Terapia respiratoria domiciliaria	1 PM por cada terapia

## CAPÍTULO IV. DISPOSICIONES GENERALES

### CLÁUSULA UNDÉCIMA. OBLIGACIONES A CARGO DEL CONTRATANTE.

1. Pagar a **FAMISANAR** las cuotas del contrato en las fechas pactadas y en forma anticipada dentro de la periodicidad definida en la **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA** del presente contrato.
2. El usuario deberá hacer los pagos moderadores por cada evento o servicio que debe aplicársele según este contrato, al respectivo profesional y/o entidad adscrita, que preste el servicio según lo establecido con el programa de pagos moderadores. Los ajustes de dichos pagos serán informados acorde con lo establecido por la Ley, a la Superintendencia Nacional de Salud.
3. Pagar los impuestos que graven o llegaren a gravar este contrato.
4. Suministrar a **FAMISANAR** información completa y veraz sobre su estado real de salud, así como el de los demás usuarios del contrato.
5. Entregar oportunamente los documentos exigidos según la **CLÁUSULA DECIMOCUARTA** del presente contrato so pena de que **FAMISANAR** no asuma el costo de los servicios en que incurra el usuario.
6. Hacer uso adecuado y racional de los servicios contratados.
7. Reembolsar a **FAMISANAR** el costo de los servicios que no se hallen cubiertos por el presente contrato o cuando se compruebe que han sido consecuencia directa de patologías preexistentes o de naturaleza congénita.

### CLÁUSULA DUODÉCIMA. OBLIGACIONES A CARGO DE LOS USUARIOS.

1. El usuario deberá hacer los pagos moderadores por cada evento o servicio recibido al respectivo profesional y/o entidad adscrita que preste el servicio, según lo establecido con el programa de pagos moderadores. Los ajustes de dichos pagos serán informados acorde con lo establecido por la Ley, a la Superintendencia Nacional de Salud.
2. Presentar en el momento de solicitar la prestación de cualquiera de los servicios cubiertos por el presente contrato, al profesional o entidad adscrita, o en las oficinas de FAMISANAR, según el caso, su documento de identidad. Por otra parte, deberá presentar la autorización del servicio expedida por FAMISANAR para los casos en que así se requiera.

3. En caso de Accidente de Tránsito deberá exigirse la intervención de las autoridades de tránsito, formular la denuncia ante las autoridades competentes y dar aviso dentro de los tres (3) días calendario, siguientes a la ocurrencia del hecho en las oficinas de FAMISANAR adjuntando los documentos y la información pertinente.

### **CLÁUSULA DECIMOTERCERA. OBLIGACIONES A CARGO DE FAMISANAR**

1. Garantizar la prestación de los servicios de salud en las Instituciones y con profesionales adscritos al Directorio Médico Del Plan.
2. Verificar al momento de la afiliación del contratante y/o usuarios la afiliación al Plan de Beneficios en Salud de conformidad con el artículo 2.2.4.4 del Decreto 780 de 2016.
3. Informar al CONTRATANTE mediante aviso escrito, cuando haya lugar a modificación de tarifas.

### **CLÁUSULA DECIMOCUARTA. OTRAS DISPOSICIONES.**

#### **1. Usuarios elegibles para hacer parte del contrato.**

##### **a. Grupo Familiar Básico de contratante soltero**

- Contratante.
- Padres sin límite de edad y los hijos hasta los veinticuatro (24) años de edad más 364 días.

##### **b. Grupo Familiar Básico de contratantes casados o que tengan compañero (a) permanente:**

- Cónyuge o compañero (a) permanente.
- Hijos de EL CONTRATANTE y/o cónyuge o compañero (a) permanente hasta los veinticuatro (24) años de edad más 364 días.

##### **c. Grupo familiar Adicional de Contratante soltero, casado o que tenga compañero (a) permanente:**

- Personas que tengan con **EL CONTRATANTE** parentesco hasta el tercer grado de consanguinidad o tercer grado de afinidad.

Para efectos del cálculo de la tarifa se tendrá en cuenta la edad del usuario y si pertenece al grupo familiar básico, descrito anteriormente, o si es adicional.

**PARÁGRAFO.** El hecho de recibir la solicitud de inscripción de los usuarios por parte de **FAMISANAR**, no obliga a la aceptación de la misma. **FAMISANAR** podrá reservarse el derecho de aceptación o rechazo de la inscripción de los usuarios a este plan.

**2. Acceso a la historia clínica del usuario.** **EL CONTRATANTE** en nombre y representación de los usuarios menores de edad y los usuarios mayores de edad por el hecho de aceptar su inclusión en este contrato, autoriza expresamente a **FAMISANAR**, solamente para decisiones de carácter médico o los casos previstos en la Ley, a permitir el acceso a la información consignada en su historia clínica y se obliga a suministrarla cuando así lo solicite **FAMISANAR**. De igual forma autoriza a los profesionales de la salud, instituciones y similares que posean datos sobre su salud a suministrar dicha información a **FAMISANAR**, solamente para decisiones de carácter médico o los casos previstos en la Ley.

**3. Anexos:** Son los documentos que forman parte integral del presente contrato: 1. Solicitud de Inscripción a los Planes de Atención Complementaria (PAC), 2. Documentos de identidad de los usuarios que hacen parte del PAC, 3. Carta de Bienvenida, 4. Certificado de Antigüedad y Preexistencias del anterior PAS (según aplique), 5. Certificado de Utilizaciones en el anterior PAS (según aplique) y demás piezas que EPS Famisanar considere pertinentes.

**4. Modificación del Directorio Médico.** **EL CONTRATANTE** acepta que, para la prestación de los servicios contratados, **FAMISANAR** podrá modificar unilateralmente y en cualquier momento el directorio médico de instituciones y profesionales, lo cual será informado oportunamente a **EL CONTRATANTE**.

**5. Responsabilidad.** **FAMISANAR** responderá civil y administrativamente por los perjuicios que se ocasionan a los usuarios en los eventos derivados del incumplimiento del contrato, de conformidad con lo establecido en la ley. Dada la naturaleza y objeto del presente contrato, y que las relaciones médico paciente y paciente institución se desarrollan con plena autonomía científica, técnica y administrativa, **FAMISANAR** no responderá por los perjuicios que eventualmente lleguen a derivarse de la prestación de los servicios de salud y complementarios.

Por esta razón, **EL CONTRATANTE** y los usuarios declaran expresamente que en el evento de llegarse a presentar reclamaciones de carácter judicial o extrajudicial por efecto de los actos médicos o de los servicios prestados, tales reclamaciones sólo podrán dirigirse contra la institución o el profesional que hubiera.

#### **CLÁUSULA DECIMOQUINTA. PREEXISTENCIAS Y PERIODOS DE CARENCIA.**

En el módulo básico no se tendrá en cuenta las preexistencias y no se aplicarán Periodos de Carencia.

**CLÁUSULA DECIMOSEXTA. VIGENCIA DEL CONTRATO.** Este contrato tiene una duración de un (1) año, contado a partir de la fecha de inicio de vigencia del contrato y a menos que medie incumplimiento entre las partes, se entenderá renovado por periodos iguales si **EL CONTRATANTE** con no menos de treinta (30) días calendario de antelación a la fecha de su vencimiento, no manifiesta por escrito su decisión de no renovarlo.

**CLÁUSULA DECIMOSÉPTIMA. CAUSALES DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO.** Además de las causales establecidas en las disposiciones legales para este tipo de contratos, el presente se dará por terminado en los siguientes casos:

1. Por mutuo acuerdo de las partes contratantes en cualquier tiempo y manifestado por escrito.

2. Por decisión del contratante:

a. Cuando por cualquier motivo **EL CONTRATANTE** desee terminar unilateralmente el contrato, deberá comunicarlo por escrito a **FAMISANAR** con una antelación no menor a treinta (30) días calendario a la fecha de vencimiento del siguiente período de pago, fecha en la cual se hará efectiva la terminación. En los contratos de pago mensual no hay reintegro de dinero y en los de pago trimestral, semestral y anual se reintegrará el valor de las mensualidades completas no causadas, menos los gastos de administración causados hasta la terminación del contrato.

b. Por muerte de **EL CONTRATANTE**.

Los usuarios sobrevivientes deberán comunicar la muerte del **CONTRATANTE** dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de la misma, indicando si desean o no continuar con el contrato, especificando si fuere el caso, el nombre de la persona que asumirá la calidad del contratante; en caso de no señalarse el nombre de la persona que adquirirá la calidad del contratante, tal calidad será adquirida por el primer usuario superviviente, que tenga capacidad legal para ello, salvo que se manifieste expresamente la decisión de darlo por terminado.

3. **FAMISANAR** podrá dar por terminado el contrato unilateralmente respecto de uno o más usuarios y por tanto cesarán las obligaciones de **FAMISANAR** respecto del mismo en los siguientes casos:

a. En caso de incumplimiento por parte de **EL CONTRATANTE** y/o de los usuarios de las obligaciones previstas en el presente contrato o en la ley. En este caso la terminación opera en forma inmediata a partir de la fecha de remisión del aviso dado en tal sentido por **FAMISANAR**.

b. Inmediatamente, sin antelación alguna de tiempo, por falsedad, error, omisión reticencia o inexactitud en la información registrada en la solicitud de inscripción y/o en el proceso de admisión, o en cualquier otro documento que sirva de soporte para la decisión por parte de **FAMISANAR**, de otorgar la autorización de un servicio o indemnización. En caso de presentarse uno de estos eventos, **FAMISANAR** podrá excluir uno o varios de los usuarios, enviando comunicación certificada a la última dirección que tenga registrada **EL CONTRATANTE**, sin necesidad que medie antelación alguna de tiempo.

c. Incurrir en mora de noventa (90) días calendario, en el pago de alguna cuota según la forma de pago acordada o por suma cobrada por concepto de recobro, previa comunicación escrita de **FAMISANAR** a **EL CONTRATANTE** antes de finalizar este término. En todo caso **FAMISANAR** podrá exigir el pago de intereses moratorios, además de iniciar las acciones legales para el pago de los saldos pendientes.

d. Todo acto de violencia, injuria, malos tratamientos o amenazas en que incurre el usuario contra empleados de **FAMISANAR** y/o de las instituciones o profesionales adscritos.

e. Cuando exista mal uso o uso indebido de los servicios por parte del usuario.

f. Cuando el usuario a causa de no observar las instrucciones del médico ponga en peligro su salud.

g. En caso de presentar dos o más veces incumplimiento en el pago de alguna cuota según la forma de pago acordada o por sumas cobradas por concepto de recobro.

h. En caso de cancelación del plan autorizado por la Superintendencia Nacional de Salud.

i. En caso de cancelación de la afiliación al Plan de Beneficios en Salud.

**PARÁGRAFO PRIMERO.** Por cualquiera de las causales de terminación del contrato aquí contempladas **FAMISANAR** tendrá derecho a recibir la parte del valor por el tiempo transcurrido del contrato y reintegrará a **EL CONTRATANTE** la parte no causada. Además, podrá deducir un valor equivalente al diez por ciento (10%) de la parte no causada, por concepto de los gastos administrativos que haya generado el contrato hasta la fecha de su terminación.

**PARÁGRAFO SEGUNDO.** A discreción de **FAMISANAR** no se efectuará la terminación solicitada por **EL CONTRATANTE**, cuando exista mora en el pago de una o más cuotas, debiendo éste cancelar el valor correspondiente al tiempo transcurrido hasta la fecha de terminación del contrato. Así mismo no se realiza tal terminación cuando exista mora por reembolso de servicios prestados por **FAMISANAR** a los que no tenía derecho el Usuario. Igualmente, solo se aplicará la terminación solicitada previo cumplimiento de los plazos y condiciones establecidas considerándose el contrato en plena vigencia y causándose las cuotas a que haya lugar, sin perjuicio de la suspensión de servicios de que pueda ser objetivo.

Es entendido que, ante la presentación de cualquiera de estas causales, respecto de uno cualquiera de los usuarios será facultativo de **FAMISANAR** el cancelar o no el contrato respecto de todos o algunos de los demás usuarios. Cuando **FAMISANAR** declare la terminación unilateral de este contrato de acuerdo con lo aquí previsto, esta podrá en todo caso y en cualquier tiempo, reclamar de los usuarios y/o de él contratante el reembolso del valor total de los servicios prestados comprobada la causal de terminación en forma sumaria.



En consecuencia, tratándose de terminación por alguna de las causales citadas, si estuviere pendiente o estando en curso la prestación de un servicio incluido en el módulo básico, previamente autorizados, cesarán inmediatamente las obligaciones de **FAMISANAR** respecto del contratante y de los usuarios que hubieren ocasionado la terminación del presente contrato.

**CLÁUSULA DÉCIMO OCTAVA. AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS.** **FAMISANAR** expedirá la autorización de servicios para las atenciones y/o procedimientos que así lo requieran y en caso necesario, se realizará evaluación y autorización por parte de la Jefatura Médica de los Planes de Atención Complementaria de **FAMISANAR**, de acuerdo con la descripción de coberturas del presente contrato. En todo caso podrá negar o revocar en cualquier tiempo la correspondiente autorización.

**CLÁUSULA DÉCIMO NOVENA. SUSPENSIÓN DE SERVICIOS POR MORA.** En caso de que **EL CONTRATANTE** incurra en mora en el pago del valor del contrato o de una de sus cuotas según la forma de pago acordada, los servicios cubiertos por este contrato se suspenderán automáticamente, sin necesidad de comunicación alguna por parte de **FAMISANAR** y sin perjuicio de que esta, en caso de reiterado incumplimiento, decida dar por terminado unilateralmente el contrato en forma inmediata, según lo previsto en la Cláusula Décimo Séptima y/o inicie las acciones legales que a su favor tuviere para el cobro. La suspensión no afecta la vigencia del contrato, no exonera a **EL CONTRATANTE** del pago de las cuotas vencidas y no impide que mientras dure se sigan causando las cuotas subsiguientes, de conformidad con las normas legales vigentes. El servicio se restablecerá en un término máximo de un día hábil, posterior a la fecha efectiva del pago de la(s) cuota(s) vencida(s).

Dicho restablecimiento en ningún caso modificará la fecha de vencimiento del contrato. **FAMISANAR** no asumirá ningún costo originado por la atención que requieran los usuarios como consecuencia de una enfermedad o accidente que se produzca durante el tiempo de mora ni por las secuelas y/o recidivas derivadas de la misma, ni autorizará derecho alguno sobre las indemnizaciones aseguradas.

De la misma manera, quedarán suspendidos los servicios cuando transcurridos diez (10) días calendario desde la fecha en que **FAMISANAR** comunique a **EL CONTRATANTE** la cuenta de cobro por concepto del valor de los servicios utilizados en forma indebida por el usuario o, que no estaban contemplados dentro de las coberturas, no reciba el pago o reembolso de la cuenta. El servicio se restablecerá en un término máximo de un día hábil, posterior a la fecha del pago efectivo de la misma.

Si transcurridos treinta (30) días calendario desde la fecha de presentación de la cuenta, ésta no fuera pagada, **FAMISANAR** queda facultada para dar por terminado el contrato y para descontar de las cuotas anticipadas que hubiere pagado **EL CONTRATANTE**, pero aún no devengadas por **FAMISANAR** el valor de la cuenta. Durante el periodo en mora, **FAMISANAR** se encuentra facultado para causar los intereses moratorios a la tasa máxima permitida por la Ley.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA. RESTITUCIÓN DE VALORES POR PARTE DEL CONTRATANTE.** Si después de la prestación de algún servicio, **FAMISANAR** verificare que no había lugar a este según los términos y condiciones del presente contrato porque se ha comprobado que se trata de una lesión o enfermedad objeto de una exclusión o preexistencia o no se encontraba contemplada dentro de los servicios o coberturas del mismo, podrá recobrar al contratante el valor de tales servicios, y este se obliga, a hacer la restitución dentro de los diez (10) días calendario siguientes a la fecha en que **FAMISANAR** lo solicite mediante comunicación escrita, a la última dirección registrada por **EL CONTRATANTE**. **FAMISANAR** podrá efectuar el cobro por vía judicial y sin necesidad de requerimiento alguno, aunque el contrato ya se hubiere terminado.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERO. CAMBIO DE DIRECCIÓN.** **EL CONTRATANTE** deberá informar por escrito a **FAMISANAR** cualquier cambio en la dirección de correspondencia. Todas las comunicaciones relacionadas con el presente contrato se remitirán a la última dirección notificada por **EL CONTRATANTE**. **FAMISANAR** no será responsable, en ningún caso, por la remisión de correspondencia a la dirección antigua cuando **EL CONTRATANTE** hubiera incumplido con la obligación de comunicar su nueva dirección y dará por conocido para todos los efectos, el contenido de dicha correspondencia.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA. VALOR Y FORMA DE PAGO.** El valor del presente contrato será el resultado de aplicar el precio unitario definido en el anexo de tarifas por el número de usuarios incluidos.

El valor total del contrato será pagado por cuotas en forma anual, semestral, trimestral o mensual, de acuerdo con el plan de pagos escogido por **EL CONTRATANTE**. **EL CONTRATANTE** se obliga para con **FAMISANAR** a pagar en forma anticipada la tarifa correspondiente de acuerdo con el número de los usuarios que se incluyan a la forma de pago que escoja. **EL CONTRATANTE** será responsable frente a **FAMISANAR** por el pago total del contrato o de las cuotas del mismo. En caso de inclusión o exclusión de usuarios se modificará el valor de este contrato.

Las tarifas por usuario serán reajustadas en enero de cada año, independientemente de la fecha de anualidad de cada contrato. Para lo anterior, informará a **EL CONTRATANTE** mediante comunicación escrita que contenga las nuevas tarifas con no menos de treinta (30) días de antelación a la fecha señalada. El simple hecho del pago del nuevo precio se tendrá como manifestación inequívoca de la voluntad de permanecer en el contrato.

**Parágrafo.** Se mantendrá la política de descuentos con el usuario siempre y cuando no se modifiquen las condiciones que originaron el descuento.

**CLÁUSULA VIGÉSIMOTERCERA. MÉRITO EJECUTIVO.** **FAMISANAR** podrá reclamar el pago de las sumas de dinero que **EL CONTRATANTE** adeude por cualquier concepto derivado de las obligaciones del presente contrato, por vía judicial, sin necesidad de requerimiento alguno para constituirlo en mora. Igualmente acuerdan las partes que, para efectos legales, el presente contrato de prestación de servicios presta mérito ejecutivo.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA. RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.** En cualquier controversia en cuanto a preexistencias y exclusiones será la Superintendencia Nacional de Salud la entidad encargada de resolver administrativamente las diferencias que se presenten, bajo los postulados del artículo 233 de la Ley 100 de 1993, Ley 1438 de 2011, Decreto 780 de 2016 Decreto único del sector salud que señala: “Artículo 2.2.4.1.19 Resolución de controversias. Los conflictos que se presenten en materia de preexistencias y exclusiones se deberán resolver con sujeción a lo dispuesto en el presente Capítulo. (Art. 3 del Decreto 1222 de 1994)” y demás normas que los modifiquen complementen o sustituyan. Adicionalmente, el contratante podrá acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio para resolver las controversias referentes a protección del consumidor que se presenten durante la ejecución del contrato.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA. TRASLADO A OTRO CONTRATO.** En el evento en que **EL CONTRATANTE** pierda el vínculo de subordinación para formar parte de un contrato colectivo o cuando un usuario se retire del presente contrato y solicite su inclusión a otro contrato de Planes de Atención Complementaria de **FAMISANAR**, ésta estudiará la solicitud para impartir su aceptación o rechazo. En caso de ser aceptada, su nuevo contrato se registrará por las cláusulas del contrato al cual se traslade, conservará la antigüedad del anterior contrato para la prestación de servicio, siempre y cuando pretenda trasladarse a un plan de igual o menor cobertura, además tal solicitud se presente dentro de los treinta (30) días calendario siguientes al retiro de éste y ninguno de los dos contratos se encuentren en mora.

**Parágrafo.** En el evento en que el usuario presente solicitud al Plan de Atención Complementaria de **FAMISANAR**, y se encuentre inscrito en un Plan Voluntario de Salud de otra entidad, **FAMISANAR** estudiará la solicitud para impartir su aceptación o rechazo. En caso de ser aceptado, **FAMISANAR** reconocerá la antigüedad de dicho plan siempre y cuando presente tal solicitud dentro de los treinta (30) días calendario siguiente al retiro del Plan Adicional de Salud del cual se traslada.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA. AUTORIZACIÓN ESPECIAL. EL CONTRATANTE** autoriza expresa e irrevocablemente a **FAMISANAR** para consultar, obtener, suministrar y reportar información a banco de datos, centrales de riesgo de las entidades financieras y agentes especializados en el recaudo de cartera vencida, relativa al comportamiento crediticio, financiero y/o comercial hábitos de pago y en general, al cumplimiento de obligaciones pecuniarias, en el evento en que hubiese transcurrido un periodo igual o mayor a sesenta (60) días calendario de encontrarse en mora en el pago de las cuotas correspondientes.

**CLÁUSULA VIGÉSIMO SÉPTIMA. AUTORIZACIÓN PARA LA RECOLECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES. EL CONTRATANTE** manifiesta que ha sido informado de manera explícita y previa por **FAMISANAR** que sus datos personales y los de sus usuarios, han sido solicitados y recolectados para la suscripción y ejecución del presente contrato del Plan de Atención Complementaria-PAC; que, en consecuencia, el tratamiento de que serán objeto tiene como finalidad la realización de las actividades propias para el desarrollo de su objeto contractual y las que se deriven del mismo. Por lo anterior, con la suscripción del presente contrato, el **CONTRATANTE** otorga su consentimiento informado a **FAMISANAR** para dar tratamiento a dicha información personal, en los términos establecidos por la Ley 1581 de 2012 y demás normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan, y, conforme su POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN y AVISO DE PRIVACIDAD, disponibles en [www.famisanar.com.co](http://www.famisanar.com.co)

Así mismo manifiesta que sus derechos como titular de los datos son los consagrados en la Constitución Nacional y la Ley, especialmente el derecho a conocer, actualizar, rectificar; y, a suprimir información personal y revocar el consentimiento otorgado para el tratamiento de datos personales cuando ello fuera procedente (Compilados en el Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, publicado en el Diario Oficial No. 49.523 del 26 de mayo de 2015)

**CLÁUSULA VIGÉSIMO OCTAVA. PLAN DE BENEFICIOS EN SALUD.** Para la celebración o renovación del presente contrato, todos y cada uno de los usuarios deberán estar afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud del régimen contributivo de EPS Famisanar S.A.S, de acuerdo con lo establecido en el inciso primero del Decreto 780 de 2016 Artículo 2.2.4.4, demás normas que lo adicionen modifiquen o sustituyan. Dicha afiliación deberá mantenerla activa el usuario durante toda la vigencia del contrato.

**PARÁGRAFO PRIMERO.** El contratante manifiesta que él y los beneficiarios del presente contrato se encuentran debidamente afiliados al Régimen Contributivo del Sistema General de Seguridad Social en Salud. Sin embargo, para la eficacia de este contrato, **FAMISANAR** verificará dichas afiliaciones. De no hacerlo responderá por la atención integral que sea demandada según los términos del artículo 2.2.4.4 del Decreto 780 de 2016 y demás normas que lo adicionen, modifiquen o sustituyan. **FAMISANAR** queda exceptuada de esta obligación, cuando el contratista o los usuarios se desafíen del Régimen Contributivo del Sistema General de Seguridad Social en Salud con posterioridad a la fecha de celebración o renovación del presente contrato.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA NOVENA. TRÁMITE DE QUEJAS.** Dentro del Proceso de evaluación de satisfacción del usuario se encuentra el manejo de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) las cuales pueden interponerse de forma escrita o verbal, se recibirán a través del aplicativo PQRS, escrito por correspondencia o internet a través del correo institucional y se responderán por escrito, telefónicamente o por internet, según los datos registrados por el usuario en el momento de la radicación.

Los tiempos máximos de respuesta están establecidos conforme la norma vigente y/o al término otorgado, cuando se trate de un requerimiento de antes de control o de regulación.

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA. NEGACIÓN DEL SERVICIO:** En caso de negación del servicio por no cobertura del Plan de Atención Complementaria, se imprime formato de negación de servicios y se informará al usuario la causal por la cual se niega, si se trata de un servicio que tiene la cobertura por el Plan de Beneficios en Salud, se autoriza la atención, de lo contrario, es decir si se encuentra excluido del PBS, se brinda la información necesaria al usuario para que realice la respectiva radicación MIPRES.

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA PRIMERA. DOMICILIO CONTRACTUAL.** Para todos los efectos legales este contrato tiene como domicilio contractual el registrado en los datos básicos.

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEGUNDA. MODIFICACIONES.** Cualquier modificación al presente contrato deberá hacerse de común acuerdo y por escrito entre las partes.

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA TERCERA. SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y DE LA FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO-SARLAFT.** El CONTRATANTE acepta, entiende y conoce, de manera voluntaria e inequívoca, que FAMISANAR en cumplimiento de su obligación legal de prevenir y controlar el Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo y siguiendo la Jurisprudencia de la Corte Constitucional sobre la materia, por considerarlo una causal objetiva, podrá terminar unilateralmente el presente contrato en cualquier momento y sin previo aviso, cuando su nombre llegase a ser: (I) Vinculado por parte de las autoridades nacionales e internacionales a cualquier tipo de investigación por delitos de narcotráfico, terrorismo, secuestro, lavado de activos, financiación del terrorismo y administración de recursos relacionados con actividades terroristas u otros delitos relacionados con el lavado de activos y financiación del terrorismo según los tipificados por las normatividades vigentes; (II) Incluido en listas públicas relacionadas con el tema del lavado de activos y la financiación del terrorismo, administradas por cualquier autoridad nacional o extranjera, tales como la lista de la Oficina de Control de Activos en el Exterior - OFAC emitida por la Oficina del Tesoro de los Estados Unidos de Norte América o la lista de la Organización de las Naciones Unidas (ONU); (III) Condenado por parte de las autoridades nacionales o internacionales en cualquier tipo de proceso judicial relacionado con la comisión de los anteriores delitos; o IV) Llegase a ser señalado públicamente por cualquier medio de amplia difusión nacional (Prensa, radio, televisión, etc.) como investigados por delitos de narcotráfico, terrorismo, secuestro, lavado de activos, financiación del terrorismo y administración de recursos relacionados con actividades terroristas u otros delitos relacionados con el lavado de activos y financiación del terrorismo y/o cualquier delito colateral o subyacente a estos.



Planes de Atención Complementaria

**[www.famisanar.com.co](http://www.famisanar.com.co)**



EPSFamisanarOficial



EPSFamisanarOficial



@eps\_famisanar



Famisanar



Famisanar eps