

comfandi

# Derechos y deberes del afiliado(a), beneficiario(a) y cliente

Droguerías



# Como afiliado(a), beneficiario(a) y cliente tienes derecho a :

---



- 1 Recibir un **trato digno**, con respeto y consideración de tu dignidad, **sin discriminación de ninguna índole**.



- 2 Recibir un **servicio con estándares de calidad y seguridad** en los tiempos y condiciones establecidos, dentro de una infraestructura adecuada.



- 3 Ser escuchado(a) y poder presentar tus inquietudes.



- 4 Recibir la información para el **uso adecuado y seguro** de los medicamentos.
- 



- 5 Ser atendido por **personal idóneo y capacitado**.
- 



- 6 Ejercer el **derecho de petición** de manera gratuita y sin necesidad de apoderado(a).
- 



- 7 Presentar **peticiones, consultas, solicitudes, quejas o reclamos**, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo, obteniendo respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos de acuerdo con la normatividad vigente.



- 8 Ser informado(a) sobre la gestión realizada respecto a sus solicitudes.
- 



- 9 Ser informado(a) sobre los servicios ofertados en droguerías Comfandi.
- 



- 10 Ser recibidas de forma prioritaria las peticiones de reconocimiento de un **derecho fundamental**.
- 



- 11 Recibir un **servicio con calidad y seguridad**, acorde a la normatividad vigente para garantizar la implementación de los protocolos de bioseguridad.





- 12 Hacer uso de una infraestructura adecuada, cómoda y funcional.
- 



- 13 Recibir atención especial y preferente si se trata de **personas con discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta**, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- 



- 14 Ejercer cualquier otro **derecho** que reconozca la **Constitución y las Leyes**.
- 



- 15 Ejercer el **derecho al retracto y solicitud de efectividad de garantías** bajo las condiciones estipuladas por la Ley.



- 16 Acceder libremente a una **oferta de productos y servicios** de acuerdo con las tarifas ofertadas.
- 



- 17 Recibir **información clara, oportuna, veraz, actualizada y completa** sobre los beneficios, que se ofrecen en las droguerías Comfandi.
- 



- 18 Que la **información personal y empresarial** suministrada a la Caja sea manejada con responsabilidad y confidencialidad correspondiente a las normas vigente.
- 



- 19 Acceder a los descuentos o beneficios que apliquen según categoría de afiliación a la Caja.

# Como afiliado(a), beneficiario(a) y cliente tienes el deber de:

---



- 1 Acatar la Constitución y las Leyes.
- 



- 2 Obrar conforme al **principio de buena fe**, abstenerse de utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- 



- 3 Solicitar de **forma oportuna y respetuosa**, documentos y/o servicios.



- 4 Ejercer con responsabilidad tus derechos**, y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y agilidad de respuesta de estos.
- 



- 5 Entregar oportunamente la información** correspondiente para facilitar la identificación del trámite, solicitud o necesidad.
- 



- 6 Tratar con respeto y amabilidad** al personal de la droguería, y a los(as) otros(as) usuarios(as) y acompañantes.
- 



- 7 Hacer buen uso de las instalaciones de Comfandi y actuar siempre de buena fe y con respeto** al acceder a los servicios de las Droguerías.





- 8 Cumplir con las **normas y protocolos de bioseguridad** establecidos por la entidad.
- 



- 9 Verificar que los medicamentos entregados correspondan a los formulados por el médico tratante.
- 



- 10 **Pagar oportuna y totalmente los productos y servicios** adquiridos, según las condiciones establecidas en cada uno de los servicios.

**comfandi**

**Síguenos en:**



**@Comfandi**