

Derechos:

- A ser atendidos sin ningún tipo de discriminación, respetando las creencias y costumbres, así como las opiniones que tengan sobre los procedimientos siempre y cuando sean manifestadas de forma respetuosa.
- A recibir atención con calidad, amabilidad y respeto en un ambiente adecuado.
A la confidencialidad de la información relacionada con su enfermedad, salvo por exigencias legales.
- A ser acompañados por seres queridos siempre que estos no interfieran con la prestación del servicio.
- A recibir trato preferencial para usuarios mayores de 62 años, con discapacidad física que impida su movilidad, mujeres embarazadas y demás condiciones especiales descritas por la ley.
- A recibir dentro de los tiempos establecidos por la ley, los medicamentos prescritos una vez cumplidos los requisitos establecidos por su asegurador.
- A conocer los procesos de atención, cuotas moderadoras que debe cancelar, documentos y demás trámites administrativos para acceder al servicio, sin que se le impongan trámites adicionales a los de ley o a los que el asegurador establece, sin que en ningún caso superen los exigidos por la ley.
- A ser atendido por personal idóneo y capacitado para la prestación del servicio.
- A recibir información del uso adecuado y condiciones de conservación de los medicamentos o insumos entregados.
- A conocer los canales establecidos para presentar peticiones, reclamos, quejas o sugerencias y en general, para comunicarse con La Rebaja Dispensarios, así como a recibir una respuesta oportuna a sus solicitudes.
- A ser informado sobre situaciones eventuales o imprevistos que afecten la prestación normal del servicio en la entrega de sus medicamentos en términos de completitud y oportunidad.

Deberes

- Dar información veraz y presentar los documentos exigidos para la entrega de los medicamentos de manera oportuna y completa de acuerdo con los procedimientos.
- Suministrar los datos requeridos (nombre o firma, cédula y teléfono) en los documentos indicados por el personal de la droguería para evidenciar la prestación del servicio.
- Brindar un buen trato y dirigirse con respeto al personal de La Rebaja Dispensarios y a los otros usuarios y sus acompañantes.
- Cumplir con las indicaciones prescritas en la fórmula médica para el consumo y/o aplicación de sus medicamentos o insumos.
- Reclamar los medicamentos en el tiempo establecido o de acuerdo con la fecha de vigencia de las autorizaciones.
- Verificar que la descripción y cantidad de los productos recibidos coincida con los productos formulados y autorizados por el asegurador y manifestar dudas o inconformidades antes de retirarse del módulo de atención, cuando así se requiera.
- Respetar el turno para ser atendido.
- Hacer buen uso de las instalaciones de La Rebaja Dispensarios, sus equipos y cuidado de los productos exhibidos.
- Atender las recomendaciones dadas por el funcionario de La Rebaja Dispensarios cuando reciba sus medicamentos.
- Conservar el medicamento bajo las condiciones indicadas por los funcionarios de La Rebaja Dispensarios. Por ejemplo, refrigerado cuando aplique.
- Comprender los eventuales imprevistos que afecten la prestación del servicio y/o suspensión en la entrega de sus medicamentos.
- Realizar oportunamente los pagos requeridos para la prestación del servicio estipulados por ley y por el asegurador.
- Reportar las quejas y reclamos con el área de servicio al cliente a través de los medios destinados para ello.