

Fecha: _____
Yo _____ identificado(a) con documento de identidad No. _____ de _____ soy el responsable del beneficiario(a) _____ identificado con CC _____ TI _____ RC _____ número _____ emitido en el municipio de _____

La Fundación Andecol, habilitada como Institución Prestadora de Servicio de Salud, acogerá los lineamientos emitidos por el Gobierno Nacional, el Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia, La Gobernación de Antioquia, la Dirección Seccional de Salud de Antioquia o cualquier otra entidad reguladora en salud para el año 2.026. Por lo tanto, yo como representante del beneficiario inscrito, me comprometo a acogerme los mismos para poder participar de los servicios de manera segura, así me protejo y cuido a los demás.

CERTIFICO QUE:

De manera autónoma y en ejercicio de mis facultades, tengo conocimiento que durante el proceso de ingreso y/o permanencia de mi hijo, hija, familiar o a quien represento en La FUNDACIÓN ANDECOL, participará de actividades terapéuticas, pedagógicas, recreativas, deportivas, culturales y demás procedimientos indicados para él o ella, así como del cumplimiento en las orientaciones que faciliten el desarrollo de las actividades institucionales, las buenas relaciones entre las personas que pertenecen en la institución, buscando favorecer las buenas condiciones dentro de los procesos.

El manejo de los datos personales del beneficiario(a), su representante legal y su familia serán utilizados conforme a la ley 1581 de 2012 y las políticas de protección de datos de la FUNDACIÓN ANDECOL publicadas en la página web: <https://www.andecol.org/tratamiento-de-datos/> (vínculo: Contenido: tratamiento de datos). En cualquier momento y a solicitud de los interesados, dichos datos pueden ser retirados de la base de datos de la Fundación Andecol.

ME COMPROMETO A DAR CUMPLIMIENTO A LOS SIGUIENTES REQUISITOS INSTITUCIONALES:

1. DURANTE LA PERMANENCIA DEL BENEFICIARIO(A) EN LA FUNDACIÓN:

- El equipo de profesionales hace un análisis individual para determinar el grupo y los objetivos que se abordarán con cada beneficiario, por ello, el grupo y agendamiento asignado corresponden a las habilidades y necesidades de apoyo identificados. Por este motivo, no es posible realizar cambios y reubicar a los beneficiarios en otros grupos, ya que esto puede afectar el proceso integral que se pretende brindar desde el componente técnico del modelo de la Fundación.
- Cumpliremos con puntualidad el agendamiento según el programa en el que se encuentra inscrito.
- El servicio de hidroterapia cumple objetivos terapéuticos en el proceso de los beneficiarios, apunta al fortalecimiento osteomuscular y prevención del deterioro físico de la población con discapacidad; por ello es importante la participación constante en las sesiones indicadas. En caso de presentar alguna condición médica que impida su participación, se debe presentar soporte médico; de lo contrario, ante ausencias continuas a este servicio, no se continuará solicitando órdenes a las EPS u otras entidades remisoras.
- Conocer y comprometerse con el cumplimiento del Pacto de Convivencia cuyo propósito es garantizar la convivencia y las relaciones interpersonales en equilibrio entre todos los miembros de la Fundación Andecol. Igualmente, estipula el conducto regular cuando se vulnera dicha convivencia por diferentes asuntos.
- Hacer entrega de los materiales (insumos, papelería u otros objetos de consumo) requeridos para los procesos terapéuticos del programa al que se encuentra inscrito.
- Al ingreso de los beneficiarios en la hora establecida, los acudientes o transportadores NO pueden dejar a los beneficiarios solos en la entrada de La Fundación Andecol.
- Se dará estricto cumplimiento al horario de ingreso y salida en caso de que el acudiente o transportador se retrase al recogerlo y sea reiterativa la situación, se aplicarán las sanciones especificadas en la tipificación de faltas plasmadas en el Pacto de Convivencia.
- En caso de tener incapacidad médica, ésta debe reportada en físico o medio magnético el mismo día en que fue generada por su EPS, para que dicha información pueda ser ingresada a la historia clínica a tiempo.
- Para informar solicitud de cambios o retiros, debe utilizarse medios formales de comunicación (reunión con coordinación o solicitud por escrito), lo cual es un respaldo tanto para la Fundación como para los otros pagadores y familias. Estos deben informarse con al menos 30 días de anticipación, con el fin de ajustar el servicio que se está brindando al beneficiario y a su familia.
- A partir del año 2.024 se estableció que, cada usuario deberá hacer el pago de un seguro todo riesgo o integral que brinde protección y garantías frente a los riesgos que se exponen en el consentimiento informado, el cual tendrá vigencia durante el año en curso y para las actividades institucionales (internas y externas). La Fundación realizó diferentes cotizaciones, de las cuales se eligió la que mejor garantía y respaldo ofrecía, teniendo en cuenta la naturaleza de las intervenciones realizadas. En caso de que las familias no acepten la compra de este seguro, sus hijos, hijas, familiares o representados no podrán hacer parte de ninguna actividad que se haga por fuera de La Fundación (Chirimía, Competencias del Club Deportivo, Salidas de Inclusión Social, etc.) (Precio: prima básica \$35.100 prima full \$59.000 - valor referencia 2025).

PARÁGRAFO 1: Los acudientes responsables se comprometen a asistir rápidamente a la institución si el beneficiario

presenta algún tipo de situación que afecte su estancia en La Fundación.

2. POLÍTICAS DE PAGO:

2.2. PARA BENEFICIARIOS(AS) PAGADOS POR EPS:

- Los copagos y cuotas moderadoras los emite la EPS deben pagarse en el momento en el que la auxiliar de servicio al cliente les notifique (máximo los 5 (cinco) días calendario siguientes al aviso del valor). Se les recuerda que este cobro y su monto es asignado por su EPS, no por La Fundación Andecol. El retraso de hasta dos (2) pagos, ocasiona la suspensión del servicio.
- Si hay variaciones en la afiliación de las familias a su EPS (retiros, cambios de EPS, cambios de nivel de cotización) esto influye en el valor del copago o cuota moderadora o la negación de la autorización para la prestación del servicio. En caso de que el servicio sea prestado y la entidad pagadora no emita la autorización, se le genera la factura electrónica al acudiente del beneficiario por el valor de los servicios prestados.
- Tener en cuenta que la atención está sujeta a que la EPS emita la orden puntualmente, por ello es importante contrastar que la vinculación esté activa. Los servicios se prestan solamente con la autorización emitida por dichas entidades.

2.3. PARA BENEFICIARIOS (AS) PAGADOS POR CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR:

- La atención de su hijo, hija o familiar está sujeta a que, en la información mensual emitida por dichas entidades, llegue sin ninguna novedad. Por ello es importante contrastar que la vinculación esté activa. Los servicios se prestan con la autorización emitida por dichas entidades.
- Tener claro la política sobre la edad límite para el cubrimiento del servicio que tenga cada Caja de Compensación Familiar
- En caso de que la familia deba realizar ajuste económico, estos pagos deben realizarse los primeros 5 (cinco) días hábiles de cada mes. El no recibir la factura, no lo exime del pago la obligación pendiente.

2.4. PARA PARTICULARES:

- Los pagos de mensualidades son los primeros 5 (cinco) días hábiles de cada mes. El no recibir la factura, no lo exime del pago la obligación pendiente.
- Usted deberá informar a la Fundación Andecol en la actualización de sus datos personales, el correo electrónico al cual desea le llegue la factura de la Fundación Andecol, si usted lo cambia deberá informar oportunamente a la auxiliar administrativa.
- Los soportes de pago deben enviarse únicamente al correo electrónico recepcion_pagos@andecol.org se debe describir en el cuerpo del correo nombre completo y número de identificación del beneficiario y el concepto que está cancelando.
- Para informar solicitud de cambios o retiros, debe utilizarse medios formales de comunicación (reunión con coordinación o solicitud por escrito), lo cual es un respaldo tanto para la Fundación como para los otros pagadores y familias. Estos deben informarse con al menos 30 días de anticipación, con el fin de ajustar el servicio que se está brindando al beneficiario y a su familia.
- El pago del servicio y posterior decisión por parte de la familia de retirarlo o la inasistencia no genera la devolución del dinero.

2.5. PARA EL PROGRAMA DE BIENESTAR Y PARTICIPACIÓN

- El pago del programa de Bienestar y Participación se debe realizar los primeros 5 (cinco) días hábiles de cada mes. El no recibir la factura, no lo exime del pago la obligación pendiente.
- El pago del programa de Bienestar y Participación y posterior decisión por parte de la familia de retirarlo o la inasistencia no genera la devolución del dinero.
- Para informar solicitud de cambios o retiros, debe utilizarse medios formales de comunicación (correo electrónico, reunión con coordinación o solicitud por escrito), lo cual es un respaldo tanto para la Fundación como para los otros pagadores y familias. Estos deben informarse con al menos 30 días de anticipación, con el fin de ajustar el servicio que se está brindando al beneficiario y a su familia.

PARÁGRAFO 2 (APLICA PARA TODOS):

- Los pagos de mensualidades son los primeros 5 (cinco) días hábiles de cada mes por medio de transferencia electrónica, código QR o consignación bancaria. El no recibir la factura, no lo exime del pago la obligación pendiente. No se recibe dinero en efectivo en La Fundación.
- Los soportes de pago deben enviarse únicamente al correo electrónico recepcion_pagos@andecol.org se debe describir en el cuerpo del correo nombre completo y número de documento de la persona que consigna, nombre completo y número de identificación del beneficiario y el concepto que está cancelando.
- A partir del día 6 y hasta el día 15, se cobrará un recargo por mora del 10% sobre el valor de la mensualidad; del día 16 al 30 se cobrará un recargo por mora del 20%. A partir del segundo mes de mora, no se dará continuidad al servicio. El recargo por mora se verá reflejado en la factura del mes inmediatamente siguiente.
- Este documento presta mérito ejecutivo.
- Las ausencias diferentes a incapacidades médicas no certificadas por la EPS deben ser asumidas por las familias, ya que las inasistencias en tiempos diferentes a los establecidos no exoneran de los pagos. Se analizarán las ausencias

- reiteradas de manera injustificada.
- El regreso a las atenciones en el 2.026 es el 19 de enero para los beneficiarios de: EPS (con órdenes de atención vigente), Comfama (con autorización vigente) y Particulares. Desde esa fecha se inicia el proceso de facturación. La decisión de no iniciar el 19 de enero **NO** los exonera de los pagos de los ajustes y las mensualidades, a partir de esa fecha se inicia la emisión de facturas electrónicas.
 - El regreso a las atenciones en el 2.026 para los beneficiarios de Comfenalco (con autorización vigente de subsidio asignado) es el 2 de febrero. Si desea que su hijo, hija, representado o familiar inicie el 19 de enero, puede realizar el pago correspondiente, para mayor información se puede comunicar con coordinador administrativo al número telefónico 4486550 ext 104 o al número de celular 3106600756.

3. UNIFORME:

Los beneficiarios, posterior a los dos primeros meses del ingreso a la Fundación (tiempo que se estipula para el periodo de adaptación y observación), pueden portar el uniforme establecido para La Fundación:

- Camiseta tipo polo azul con el logo institucional (Diseño institucional).
- Sudadera azul oscuro con el logo institucional (Diseño institucional).
- Tenis deportivos cómodos
- Gorra con logo institucional

Para el caso de procesos terapéuticos fuera del área de intervención:

- Ingreso a piscina: Traje de baño de lycra, gorro de piscina, toalla, implementos de aseo para después del ingreso, todo debidamente marcado.
- Si su hijo(a) presenta tiene antecedentes de otitis o por sugerencia médica le han sugerido tapones auditivos anatómicos, éstos deben de usarse.
- Deportes: Ropa de cambio cómoda acorde para realizar deporte, todo debidamente marcado

Para los beneficiarios que pertenecen al Club Deportivo los uniformes correspondientes a los mismos:

- Natación: Traje de baño de lycra, gorro de piscina, toalla, gafas (opcional) implementos de aseo para después del ingreso, todo debidamente marcado
- Atletismo: Camiseta de lycra, lycra corta a la altura de las rodillas y tenis spike. todo debidamente marcado
- Uniformes de presentación para la participación en actividades externas

PARÁGRAFO 3: Los uniformes del Club Deportivo deben ser usados única y exclusivamente durante actividades competitivas. No se deben utilizar para el uso cotidiano.

4. SALIDAS A ESPACIOS DE CIUDAD:

Sumado a los procesos terapéuticos y de Bienestar, conscientes de la importancia de generar espacios de participación, la Fundación Andecol planea y propone diferentes actividades en espacios de la comunidad, espacios ciudadanos y accesibles que permiten poner en ejercicio las habilidades conceptuales, prácticas y sociales, además de la autonomía e independencia adquirida por las personas con discapacidad.

Es por ello, que las familias y/o acudientes se comprometen a promover la participación y asistencia activa a las diferentes actividades en espacios de ciudad que se realizan durante el tiempo de intervención, acatando los cronogramas y valores de inscripción definidos por la Fundación, en alianza con los oferentes del servicio.

Cada usuario asistente debe contar con el acompañamiento de un acudiente, en caso de requerirlo o solicitarlo, póliza e implementos que se solicitan con antelación, adicional, cumplir con los horarios de llegada y salida. En caso contrario, la Fundación no se hace responsable ni permitirá la participación de la persona con discapacidad o sus familiares de las actividades de comunidad propuestas.

5. ENCUENTROS FORMATIVOS Y ENTREGA DE INFORMES:

Los familiares y/o acudientes del beneficiario (a) que participa en los diferentes programas de La Fundación Andecol se comprometen a ser corresponsables con el proceso terapéutico de su hijo, hija o familiar, para esto debe tener en cuenta:

- Los encuentros formativos programados por La Fundación apuntan al logro del empoderamiento de las familias que cuentan con personas con discapacidad, por ello es **OBLIGATORIA** su asistencia, debido al impacto que se pretende tener en las redes de apoyo primarias y al complemento que se establece en el proceso terapéutico. En caso de no poder asistir, se debe presentar un documento formal que avale la dificultad de su asistencia (incapacidad médica, registro de asistencia a procedimiento médico, carta laboral). De no asistir a los procesos formativos, se deberá replantear la intensidad y el plan de intervención de la persona con discapacidad.
- Acudir a citaciones individuales para hacer seguimiento al proceso del beneficiario.
- Acudir el día y hora asignado por la institución para la entrega de informe de proceso.

6. PROPIEDAD DEL CLIENTE:

La institución NO se hace responsable de artículos de los beneficiarios (gafas, celulares, audifonos, diademas de música, prótesis, morrales, buzos, recipientes de almuerzo y objetos en general que traigan), sin embargo, si el beneficiario necesita alguna ayuda técnica para su funcionamiento deberá dejarlo por escrito y se archivará en la historia clínica física. Los artículos y la ropa deben estar debidamente marcados para poder facilitar su devolución en caso de pérdida.

El uso inadecuado de dispositivos tecnológicos dentro de las intervenciones ocasiona decomiso de este

Cada beneficiario es responsable del dinero que traiga a la Fundación Andecol para realizar las compras, por favor abstenerse de enviar grandes cantidades.

7. COMUNICACIONES:

Mantener la comunicación constante con la Coordinación es de vital importancia para el desarrollo de los procesos terapéuticos de acuerdo con los tiempos definidos y siguiendo el conducto regular, con utilización del cuaderno comunicador, la auxiliar de servicio al cliente (4486550 ext. 101) y la Coordinación (448 65 50 Ext. 108), correo coordinacion@andecol.org.

Asistir y permitir los procedimientos establecidos para la caracterización de las familias, así como entregar información y soportes veraces (entrevistas y visitas domiciliarias).

PARÁGRAFO 4: Se deberá utilizar un lenguaje respetuoso y brindar un buen trato al personal que labora en la institución y/o plantear inconformidades e inquietudes de forma respetuosa o a través de buzón de sugerencias físico o digital.

8. MANEJO DE LA HISTORIA CLINICA

Toda la información referente al proceso del beneficiario estará consignada en la historia clínica digital y física la cual es manejada de manera confidencial por parte de la institución. Podrán acceder a la información en la historia clínica además de usted, el equipo de salud, autoridades judiciales en caso dado de requerirlo por la ley o cualquier otra persona previamente autorizada por usted, según lo establece la resolución 1995 de 1999 artículo 14.

9. DAÑOS / REPARACIONES

Las reparaciones o reposiciones resultantes a daños a la infraestructura, instalaciones, insumos y material de trabajo de La Fundación Andecol realizados por sus hijos, hijas o familiares deben ser cubiertos por la persona que actué como representante legal y/o acudiente.

10. TRANSPORTE

Como responsable de mi hijo, hija, familiar o representado, me comprometo a:

- Indicar si mi hijo, hija o representado se transporta de manera independiente
- Si el transporte es privado, llevarlo y recogerlo en el horario indicado.
- Si es un transporte contratado, velar y garantizar que éste cumple con los requisitos legales que rigen el transporte de pasajeros en Colombia

11. QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES

Si tienen alguna queja, reclamo, sugerencia o felicitación, puede hacerlo a través del buzón de sugerencias ubicado en la recepción de la institución, diligenciando el link o puede acercarse a la auxiliar de servicio al cliente para que le brinde asesoría frente al diligenciamiento del formato.

DECLARO QUE HE LEIDO ESTE DOCUMENTO Y ESTOY DE ACUERDO CON LO ANTERIORMENTE DESCRITO

Firma del representante o acudiente

Huella CC