



PIJAOS SALUD EPS INDIGENA

RESOLUCIÓN 013 DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS INDÍGENAS DEL
MINISTERIO DEL INTERIOR
NIT. 809.008.362-2

“UN GRUPO QUE VELA POR LA SALUD DE SU FAMILIA”

Pijaos Salud EPS – I cuenta con los recursos necesarios para que las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de nuestros usuarios sean gestionados oportunamente garantizando de esta forma que todas las respuestas sean claras, concretas y respetuosas. Para la EPS - I es importante que los afiliados conozcan que pueden presentar solicitudes de forma verbal o escrita con el objetivo de manifestar su inconformidad a través de nuestros canales dispuestos para tal fin como son: oficinas del Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU, telefónicamente a través de la línea 018000186754 y (098) 2809090, por internet en la página web: www.pijaossalud.com, en los buzones de sugerencias ubicados en las oficinas municipales y en la red prestadora de servicios.

**¿DÓNDE SE
PUEDE
COMUNICAR SI
TIENE UNA
PETICIÓN,
QUEJA,
RECLAMO O
SUGERENCIA?**

Cuando usted interponga su PQRS, debe tener conocimiento que el escrito o el relato debe incluir la identificación del afectado y el peticionario, dirección y números telefónicos, los motivos o razones en que se fundamente, relación de los documentos que se acompañan (si aplica) y la firma del peticionario si fuere el caso.

Las PQRS son recibidas en las oficinas del Sistema de Información y Atención al Usuario y las mismas serán respondidas por el Departamento del Sistema de Información y Atención al Usuario de Pijaos Salud EPS - I ubicado en Ibagué como sede principal. Asimismo, se le dará una respuesta dentro de 5 días hábiles para PQR, 2 días hábiles para las PQR marcadas como riesgo de vida y/o según el caso particular descritos en la Circular Externa 008 de 2018, Superintendencia Nacional de Salud.

Si la PQRS no es recibida por Pijaos Salud EPSI, sino por la Superintendencia Nacional de Salud, se dará respuesta por escrito al peticionario o quejoso. Esta respuesta se enviará a la Superintendencia Nacional de Salud con fotocopia de los documentos entregados al peticionario en caso que los hubiere.

La respuesta emitida por parte de la EPSI incluirá la fecha y se remitirá a la dirección registrada por el afiliado, su contenido será completo, claro, preciso y contendrá la aclaración de lo reclamado, así como los fundamentos legales, estatutarios o reglamentarios en caso de que se requiera.



Pijaos Salud EPS Indígena

¿DÓNDE SE PUEDE COMUNICAR SI TIENE UNA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO O SUGERENCIA?

Pijaos Salud EPS – I cuenta con los recursos necesarios para que las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de nuestros usuarios sean gestionados oportunamente garantizando de esta forma que todas las respuestas sean claras, concretas y respetuosas.

Para la EPS – I es importante que los afiliados conozcan que pueden presentar solicitudes de forma verbal o escrita con el objetivo de manifestar su inconformidad a través de nuestros canales dispuestos para tal fin como son: oficinas del Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU, telefónicamente a través de la línea 018000918230 y (098) 2616201, por internet en la página web www.pijaossalud.com, en los buzones de sugerencias ubicados en las oficinas municipales y en la red prestadora de servicios.

Cuando usted interponga su PQRS, debe tener conocimiento que el escrito o el relato debe incluir la identificación del afectado y el peticionario, dirección y números telefónicos, los motivos o razones en que se fundamente, relación de los documentos que se acompañan (si aplica) y la firma del peticionario si fuere el caso.

Las PQRS son recibidas en las oficinas del Sistema de Información y Atención al Usuario y las mismas serán respondidas por el Departamento del Sistema de Información y Atención al Usuario de Pijaos Salud EPS – I ubicado en Ibagué como sede principal. Asimismo, se le dará una respuesta dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción de la misma.

Si la PQRS no es recibida por Pijaos Salud EPS – I, sino por la Superintendencia Nacional de Salud, se dará respuesta por escrito al peticionario o quejoso. Esta respuesta se enviara a la Superintendencia Nacional de Salud con fotocopia de los documentos entregados al peticionario en caso que los hubiere.

DEPARTAMENTO SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

Carrera 8 N° 16 - 85 Barrio Interlaken – Teléfono: (098) 2616201 – Línea Gratuita: 018000-918230
Ibagué - Tolima



Pijaos Salud EPS Indígena

La respuesta emitida por parte de la EPS – I incluirá la fecha y se remitirá a la dirección registrada por el afiliado, su contenido será completo, claro, preciso y contendrá la aclaración de lo reclamado, así como los fundamentos legales, estatutarios o reglamentarios en caso de que se requiera.

Cumpliendo con la circular externa 047 de 2007 (Circular única) ante la Superintendencia Nacional De Salud, es nuestra obligación informale que frente a cualquier desacuerdo en la decisión tomada por la entidad, se puede elevar consulta ante la correspondiente dirección de salud, sea esta departamental distrital o local, sin perjuicio de la competencia prevalente y excluyente que le corresponde a la Superintendencia Nacional De Salud , como autoridad máxima en materia de inspección, vigilancia y control.

DEPARTAMENTO SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

Carrera 8 N° 16 - 85 Barrio Interlaken – Teléfono: (098) 2616201 – Línea Gratuita: 018000-918230
Ibagué - Tolima