

INFECCIÓN RESPIRATORIA AGUDA - IRA

Recuerde que en nuestra página web www.aliansalud.com.co se encuentra la siguiente información:

1. MECANISMO PARA ACCEDER AL SERVICIO DE URGENCIAS Y RED DE URGENCIAS

<https://www.aliansalud.com.co/Paginas/Reddeprestadores.aspx>

2. MECANISMO PARA ACCEDER AL SERVICIO DE CITA PRIORITARIA

<https://www.aliansalud.com.co/Paginas/Reddeprestadores.aspx>

3. DISPENSARIOS DE MEDICAMENTOS

La entrega de medicamentos derivados de una atención médica o de urgencias pueden ser solicitados en las farmacias presentando la fórmula médica vigente y documento de identidad.

<https://www.aliansalud.com.co/Paginas/Reddeprestadores.aspx>

4. DISPENSARIOS DE OXÍGENO

- **NOTA:** LOS PROVEEDORES DE OXIGENO DOMICILIARIO NO SON DE ACCESO DIRECTO - REQUIEREN AUTORIZACIÓN PREVIA EMITIDA POR ALIANSALUD EPS.
- Para la autorización del oxígeno se debe presentar en la Oficina de Atención al Usuario la orden médica, historia clínica y documento de identidad.

MECANISMOS DE ACCESO A LOS PROCEDIMIENTOS DE RADICACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS O INCONFORMIDAD EN SERVICIOS DERIVADOS DE LA ATENCIÓN POR INFECCIÓN RESPIRATORIA AGUDA (IRA).

Medios de solicitud y sitios de radicación de quejas y reclamos

El canal de comunicación por el cual el usuario presenta su queja, puede ser escrita, verbal, telefónica, correo electrónico, buzón de sugerencias, Asociación de Usuarios y Supersalud.

- Escrita y verbal: puede ser radicada en nuestra oficina de atención.

- Telefónica son recibidas a través de la línea Asistencia Aliansalud EPS 7568000 en Bogotá, línea gratuita 01 8000 123703 resto del país durante las 24 hora del día.
- Correo Electrónico, a través de la opción contáctenos en la página www.aliansalud.com.co
- Buzón de sugerencias, ubicado en la oficina de atención al usuario e IPS de atención básica ambulatoria.
- Asociación de Usuarios, solicitud presentada a la Junta Directiva de la Asociación de usuarios al correo electrónico asociacionaliansalud@gmail.com

Una vez se han agotado las opciones de reclamación ante la EPS y persista inconformismo del usuario, este podrá elevar la solicitud ante la Superintendencia Nacional de Salud.

- ✓ Página Web www.supersalud.gov.co
<https://www.supersalud.gov.co/es-co>
- ✓ Línea gratuita 018000 513700 las 24 horas
- ✓ Línea Call Center 4837000
- ✓ Avenida Ciudad de Cali N. 51-66, Edificio World Business Center, Bogotá D.C. Punto de Atención al Usuario Local 10.
- ✓ Carrera 13 N. 28-08 Locales 21 y 22, Centro Internacional, Bogotá D.C- Centro de Atención al Ciudadano.

Horarios de Atención al ciudadano es de lunes a viernes jornada continua 08:00 AM a 04:00 PM

6. DERECHOS Y DEBERES DEL AFILIADO Y DEL PACIENTE EN EL SGSSS

<https://www.aliansalud.com.co/Paginas/Cartas-Aliansalud.aspx>