

Modelo de Atención al Usuario

Conozca los canales de atención y el acceso a los servicios.

Título: Canales de Atención

Subtítulo: Página Web y Oficina Virtual

- Información y orientación general de la EPS y del Sistema de Salud
- Radicación de PQR (peticiones, quejas y reclamos), opción contáctenos
- Radicación y consulta de solicitudes administrativas para cotizantes y empleadores
- Radicación, consulta e impresión de autorizaciones médicas

Subtítulo: Oficinas de Atención

- Información y orientación general de la EPS y del Sistema de Salud
 - Radicación y consulta de solicitudes administrativas para cotizantes y empleadores
 - Radicación, consulta e impresión de autorizaciones médicas
 - Radicación de PQR (peticiones, quejas y reclamos) en módulo de atención o través de buzón de sugerencias virtual
- nota:** no incluir la imagen de PQR que registra en el video anterior, esta desactualizada

Subtítulo: Call Center

- Línea de atención al usuario
Bogotá 601-756 8000 y Resto del país 018000 123703 (línea gratuita nacional)
- Información y orientación general de la EPS y del Sistema de Salud
- Consulta de solicitudes administrativas para cotizantes y empleadores
- Consulta de autorizaciones para cotizantes y beneficiarios
- Radicación de PQR (peticiones, quejas y reclamos)

Título: IPS de Atención Primaria

- Programación o cancelación de citas médicas a través de las líneas telefónicas de la IPS
- Atención citas prioritarias o no programadas
- Atención de actividades de Promoción y Mantenimiento de la Salud

- Radicación y entrega de autorizaciones de servicios ambulatorios

Título: Atención de Urgencias

- Urgencias a nivel nacional
- En caso de urgencia la IPS hospitalaria se comunicará con la EPS para el proceso de autorización
- Acceso directo a la red de prestadores publicada y actualizada en la página web de Aliansalud EPS www.aliansalud.com.co

Título: Farmacia

Subtítulo: Dispensación de Medicamentos

- Los medicamentos formulados en IPS primaria o en la red externa serán entregados en la farmacia contratada por la EPS
- Para la entrega de los medicamentos presentar en la farmacia la documentación completa y vigente
- Consulta en la página web de Aliansalud www.aliansalud.com.co el horario y ubicación de las farmacias