

Comfenalco Valle



**Guía para tramitar solicitudes,
quejas, reclamos, sugerencias
y felicitaciones**



**EPS
Comfenalco
Valle**

Gestión de solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones

Para nuestra organización es muy importante recibir y gestionar adecuadamente las OYS, pues su percepción puede ser positiva (una felicitación) o negativa (una queja formal) y puede o no, venir acompañada de una sugerencia para mejorar el servicio o de una solicitud, por esta razón nuestro compromiso es:

- Atender sus llamadas lo más rápido posible.
- Hacer lo que esté a nuestro alcance para resolver sus dudas en el primer contacto que establezca con nosotros.
- Asegurarnos para que nuestro sitio web esté disponible para usted en todo momento.
- Responder sus Opiniones y Sugerencias en los plazos establecidos por la ley.



Comfenalco Valle



delagente

**¿Cómo radico
mis solicitudes,
quejas, reclamos,
sugerencias y
felicitaciones?**



Canal Telefónico



1. Comuníquese a nuestra Línea de Atención Servicios Salud 5242244.
2. Si es usuario afiliado al Plan Complementario o a medicina prepagada , marque la opción 3; para el Plan Obligatorio de Salud POS opción 2.
3. Afiliados, al radicar su OYS es importante suministrar la siguiente información:
 - Nombres y apellidos completos.
 - Documento de Identificación.
 - Dirección de correspondencia, correo electrónico, ciudad y teléfono (fijo y celular).
 - Descripción de los hechos que originan su manifestación indicando fechas, sedes y/o expectativa.
5. El asesor le indicará el número de radicado de su solicitud, queja, reclamo, sugerencia o felicitación; con este número usted podrá hacer seguimiento al estado de su solicitud.

2

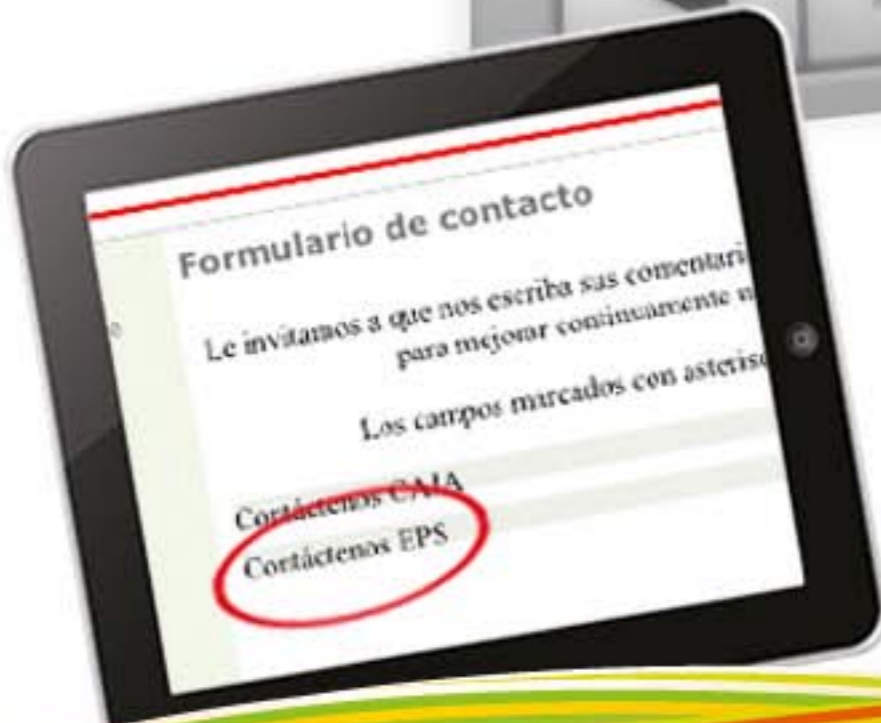


Canal Virtual

Ingrese a:

www.comfenalcovalle.com.co

3



2. En la en la parte superior derecha haga clic en **Contáctenos**.
3. Ingrese a contáctenos EPS.

4

Canal Virtual

The image shows a tablet displaying a contact form. The form is titled "Formulario de contacto" and contains the following fields:

- Nombre o contacto:*
- Teléfonos:*
- Dirección:
- E-mail:*
- Tipo cliente: Afiliado (dropdown menu)
- Datos Opinión y Sugerencia:
 - Tipo: Seleccionar (dropdown menu)
 - Fecha del suceso: Dia (dropdown), Mes (dropdown), Año (text input)
 - Sede del suceso: Bogotá (dropdown menu)

4. Diligencie los datos de su OYS informando:
 - Sus nombres y apellidos completos.
 - Su número de documento de Identificación.
 - Su dirección de correspondencia, correo electrónico, ciudad y teléfono (fijo y celular).
 - Describa los hechos que originan su solicitud, queja, reclamo, sugerencia o felicitaciones indicando fechas, sedes de atención, nombres de colaboradores implicados, servicios y su expectativa.
5. Haga clic en enviar.
6. Verifique el número de radicado de su solicitud para realizar el seguimiento correspondiente.



Buzón

- Ubique dentro de su Unidad de Servicios de Salud el buzón de opiniones y sugerencias.
- Diligencie sus datos completos en el formato ubicado al lado del buzón.
- Deposite en el buzón el formato diligenciado.

Recuerde registrar en el formulario y de forma legible su nombre completo, número telefónico/celular, dirección de correspondencia, correo electrónico y la descripción de los hechos que originan su OYS indicando fechas, sedes de atención, nombres de colaboradores implicados, servicios y su expectativa.

Medio escrito

- Diligencie sus datos completos en el comunicado que desea radicar.
- Recuerde suministrarnos su información como: nombres y apellidos, teléfonos, dirección de correspondencia y describir de forma clara y precisa la percepción que tuvo por los servicios prestados o los productos entregados por la Organización.
- Radique su comunicado en su Unidad de Servicios de Salud.
- Espere el sello de la EPS en la copia de su comunicado por parte de la persona que recibe su comunicación.



¿Qué pasa con su OYS?

Si su OYS es radicada a través del canal telefónico, se le informará un código numérico con el cual podrá hacer seguimiento a partir de la fecha de radicación.

- Todas las OYS reciben respuesta, independiente del medio por el cual se radicó por el que sea reportada.
- De acuerdo con los parámetros de Ley el tiempo de respuesta es de uno a quince días hábiles.
- Recuerde que usted puede elevar su consulta al ente de control correspondiente, si tiene algún desacuerdo con la respuesta recibida. (Circular única 047 - Superintendencia Nacional de Salud).



Glosario

Queja: Todo aquello que haga referencia a una percepción negativa del servicio o de la actuación de un funcionario de las entidades prestadoras de los servicios de salud.

OYS: Opiniones, quejas, reclamos, solicitudes y/o felicitaciones.

Reclamo: Requerimientos de investigación por una irregularidad cometida por alguno de los actores del Sector Salud y del Sistema General de Seguridad Social en Salud o por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la Ley.

Sugerencia: Todo lo que propone mejorar el servicio; ampliar cobertura para superar los estándares o implementar nuevos servicios.

Solicitud: Todo aquello que haga referencia a la solicitud para el envío o entrega de un producto o para obtener información, conceptos médicos, dictámenes, historias clínicas, o consejo.

Felicitación: Es la expresión positiva del cliente respecto a una práctica, actuación o característica del bien o servicio ofrecido por la organización.

PAI: Punto de Atención Integral.



Comfenalco Valle

