

¿Y si tengo una queja? Trámite de PQRS (peticiones, quejas, reclamos y Sugerencias)

Salud Total EPS-S cuenta con los recursos necesarios para que las **peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, trámites y felicitaciones** de nuestros protegidos sean gestionadas y atendidas de manera oportuna garantizando que todas las respuestas sean claras, concretas, respetuosas y acordes a la normatividad vigente.

Es importante que usted conozca que, como afiliado, puede presentar ante Salud Total EPS-S solicitudes de manera verbal o escrita para ponernos en conocimiento su inconformidad a través de los siguientes canales: Puntos de Atención de Usuario PAU, telefónicamente a través de la línea gratuita local en **Bogotá 4854555** y Nacional **(018000114524)**, a través de la web www.saludtotal.com.co, en buzones ubicados en las unidades propias y red externa contratada.

Al momento de presentar la PQRS, se debe tener en cuenta que la solicitud incluya lo siguiente:

1. Nombre de la persona o entidad con la que se ve afectado el Usuario (Protegido).
2. Nombres y apellidos completos del PETICIONARIO → (en nombre propio como AFECTADO o como representante, apoderado o acudiente del AFECTADO).
3. Nombres y apellidos completos del EFECTADO → (en los casos en que el AFECTADO no sea el mismo PETICIONARIO).
4. Tipo (CC, TI, NIT, u otro) y número de documento de identidad del PETICIONARIO y del AFECTADO.
5. Teléfonos (fijo y/o celular), e-mail y dirección de correspondencia del PETICIONARIO Y del AFECTADO.
6. Objeto de la PQRS, razones o motivos en que se fundamenta.
7. Anexar, adjuntar o relacionar los documentos que soportan la PQRS (si aplica).
8. Firma del PETICIONARIO (en los casos de medios escritos).

Las PQRS serán recibidas en los Puntos de Atención al Usuario PAU y diferentes canales establecidos por la compañía, las cuales serán respondidas por el área de Servicio al Cliente de Salud Total EPS-S **de manera oportuna dentro de los términos establecidos legalmente**. Si fuere imposible dar respuesta dentro de estos términos, Salud Total EPS-S informará al peticionario los motivos por los cuales no se puede dar respuesta en el tiempo señalado, fijando nueva fecha en término razonable.

La respuesta **A SU SOLICITUD** incluirá en su contenido: Fecha de emisión, información clara, respetuosa, completa y precisa, junto con los fundamentos (legales, estatutarios o reglamentarios) que la soportan.

La respuesta debe ir acompañada de copia de los documentos que, de acuerdo con las circunstancias, se estimen apropiados para respaldar las afirmaciones o conclusiones de la entidad.

Frente a cualquier desacuerdo con la decisión adoptada por Salud Total, puede elevar su solicitud y/o desacuerdo ante la correspondiente Dirección de Salud Departamental, Distrital o Municipal o ante la Superintendencia Nacional de Salud.

Si la PQRS es recibida a través de la Superintendencia Nacional de Salud, se dará respuesta a su solicitud a través de correo electrónico y/o telefónicamente. Esta respuesta se subirá a la Plataforma de la Superintendencia Nacional de Salud, la cual puede ser consultada a través de la misma.

Tu salud no
es a medias
debe ser *total*