

BOLETÍN EDUCACION AL PACIENTE

Tengo problemas... ¿Ante quién acudo?

En el siguiente listado se reseñan los problemas más frecuentes manifestados por los usuarios para acceder a los servicios de salud, que se debe hacer en cada caso y datos claves que debe tener a mano. Actúe según la indicación.

¡Así ahorra tiempo y le ahorra tiempo a las entidades del sector!

Ante las siguientes dificultades	Puede acudir a:
No me entregan los medicamentos que me formuló el médico.	<p>Paso 1. En primera instancia a la Oficina de Atención al Ciudadano o de Quejas y Reclamos de la EPS o entidad aseguradora correspondiente</p> <p>Paso 2. Si no hay solución, comuníquese con la Superintendencia Nacional de Salud. Teléfono de atención al usuario 4837000. Línea gratuita nacional 018000513700; página web http://www.supersalud.gov.co</p> <p>Datos (documentos) que necesita:</p> <ul style="list-style-type: none"> Siempre tenga a mano los datos (nombre y documento de identidad) del paciente por el que se hace el reclamo y las fórmulas, remisiones, autorizaciones u órdenes objeto del reclamo. Si presenta su reclamo ante la Superintendencia Nacional de Salud, bien sea por la página web, por teléfono o personalmente, debe informar: <ul style="list-style-type: none"> EPS a la que está afiliado el paciente Nombre y documento de identidad Dificultad que presenta de manera clara, completa y precisa. Dirección, correo electrónico y teléfono para contacto. <p>Cuando el reclamo es por un menor debe informar el nombre de este, el número de Registro Civil o Tarjeta de Identidad y el nombre y documento del afiliado cotizante.</p> <p>¡Recuerde!</p> <p>Si suministra información completa a la Superintendencia Nacional de Salud, esta puede acudir más rápido.</p> <p>Cuando el problema se presente con EPS del Régimen Subsidiado también puede acudir a la Secretaría de Salud de su departamento o municipio.</p>
Pedí una cita médica pero me dicen que no hay en el momento (que para dentro de 3 meses).	
Me dicen que no han abierto agenda para consulta con el especialista..... que llame después.	
Me demoran las autorizaciones para exámenes (o para una cirugía)	
Me demoran la autorización para consulta con especialista	
Soy paciente con cáncer (o Sida o con insuficiencia renal) y me niegan la atención	
El médico me remite a otra ciudad para que me hagan una cirugía, pero la EPS no ha autorizado	
Me están cobrando ilegalmente cuotas moderadoras y copagos.	
Me niegan el medicamento ... que está incluido en el Plan de Beneficios en Salud	
Estoy en licencia de maternidad (o paternidad o por enfermedad) y la EPS me niega el pago de la incapacidad	

Ante las siguientes dificultades	Puede acudir a:
Sufrí un accidente de trabajo (o enfermedad laboral), pero la Administradora de Riesgos Laborales me pone obstáculos para la atención médica.	<p>La Superintendencia Nacional de Salud. Teléfono de atención al usuario 4837000; línea gratuita nacional 018000513700; página web http://www.supersalud.gov.co</p>
Quiero denunciar el mal servicio por parte del hospital Militar (o de otra institución de los regímenes especiales, como el Magisterio y Ecopetrol)	
Tengo medicina prepagada (o póliza de salud o plan complementario), pero la atención es pésima	
Tenia una cita en el hospital... y no me atendieron porque este no tiene contrato con la EPS	

Ante las siguientes dificultades	Puede acudir a:
¿Por qué aumentaron tan exageradamente las tarifas de las empresas de medicina prepagada?	Superintendencia Nacional de Salud (o Superintendencia de Industria y Comercio, cuando se trata de publicidad engañosa)
Quiero saber si el medicamento... o el examen...están incluidos en el Plan de Beneficios en Salud	Ministerio de Salud y Protección Social (https:// www.minsalud.gov.co/guia/usuario/) o Secretaría de Salud de su departamento/municipio
Quiero saber cómo me afilio a una EPS. Trabajo en una empresa de...	Ministerio de Salud y Protección Social o Secretaría de Salud de su departamento/municipio
¿Cuánto se debe pagar por cuotas moderadoras y copagos?	Ministerio de Salud y Protección Social, Secretaría de Salud de su departamento/municipio o la EPS.
Tengo que irme a vivir a Cartago y no sé qué debo hacer para continuar con la afiliación a la EPS	Esto tiene que ver con la Portabilidad en el SGSSS. Puede consultar al Ministerio de Salud y Protección Social, a la Secretaría de Salud de su departamento/ municipio o a la EPS.
<p>¡Recuerde!</p> <p>Todas las EPS deben contar dentro de su página web con un menú dedicado a la Portabilidad.</p>	
Cómo hago para saber si la clínica (o centro médico...) es legal y está autorizada	En primera instancia en la Secretaría de Salud de su departamento/ municipio. En segunda instancia en el Ministerio de Salud y Protección Social en el link https:// www.minsalud.gov.co/guia/usuario/

Ante las siguientes dificultades	Puede acudir a:
¿En cuanto tiempo deben darme una cita médica, hay alguna norma?	Ministerio de Salud y Protección Social o Secretaría de Salud de su departamento/municipio
Necesito conseguir las estadísticas sobre... en el departamento de... o municipio de...	La Secretaría de Salud del departamento o municipio correspondiente. En segunda instancia al Ministerio de Salud y Protección Social.
En el municipio de...o en el departamento de... hay muchas personas enfermas de... y no hacen nada.	Debe dirigirse en primera instancia a la Secretaría de Salud de su municipio o departamento. En segunda instancia al Ministerio de Salud y Protección Social (https:// www.minsalud.gov.co/guia/usuario/)
Mi número de documento de identificación está mal en la EPS y he tenido problemas para la atención.	Debe acudir a la EPS a la que está afiliado y solicitar que se corrija el error. Ninguna otra entidad puede hacer esta corrección
Pagué la cotización a una EPS equivocada (o pagué doble vez). ¿Qué debo hacer?	El empleador (o el trabajador independiente) debe enviar una comunicación a dicha EPS solicitando la devolución del dinero. Para esta devolución la EPS no requiere autorización del Ministerio de Salud y Protección Social.
No sé qué cotizaciones he pagado. ¿Dónde me dan esa información?	Debe solicitarla ante el Operador de Información de la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes (PILA) por el que hace los pagos. El listado de Operadores de Información se puede consultar en https://www.minsalud.gov.co/guia/usuario/
No me aparecen los aportes de abril, pero he pagado todos los meses	Debe dirigirse al Operador de Información de la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes (PILA) por el que realizó el aporte y solicitarle los soportes de pago. Con estos documentos debe presentarse ante la EPS para que realice las correcciones a que haya lugar.
Necesito una certificación de aportes realizados al Sistema de Seguridad Social. ¿Quién me la expide?	Debe solicitarla ante el Operador de Información a través del cual realizó los pagos. El Ministerio de Salud y Protección Social no certifica aportes al Sistema de Seguridad Social.

Ante las siguientes dificultades	Puede acudir a:
Estoy incapacitada por un accidente que tuve en el trabajo (o por una enfermedad laboral), pero la ARL no me quiere pagar la incapacidad	Debe dirigirse a la Superintendencia Financiera de Colombia (www.superfinanciera.gov.co), que es la encargada de vigilar el cumplimiento de las normas sobre el pago de las prestaciones económicas.
Me enfermé de la espalda porque en el trabajo tengo que levantar unos bultos muy pesados, pero me dicen que no es enfermedad laboral	Quien inicialmente determina el origen de la enfermedad y califica el grado de invalidez es Colpensiones, las EPS, las ARL o las compañías de seguros que asuman el riesgo de invalidez y muerte. Si no está de acuerdo con la calificación, debe acudir a la Junta Regional de Calificación de Invalidez y en últimas a la Junta Nacional.
El puntaje que me dio el Sisbén es muy alto y no he podido afiliarme a una EPS. ¿Cómo solicito la revisión?	Si está inconforme con el puntaje otorgado, no le han aplicado la encuesta o necesita reportar novedades (cambio de residencia, retiro de una persona, etc.), debe acercarse a la Secretaría de Planeación u Oficina del Sisbén de su municipio.
Me fui a vivir a otra ciudad. ¿Qué hago para pedir la encuesta Sisbén?	Debe acercarse a la Secretaría de Planeación u Oficina del Sisbén de la ciudad a donde se trasladó y solicitar la aplicación de dicha encuesta.
Necesito que corrijan mis datos de identidad en el Fosyga (Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud, ADRES).	Las modificaciones a los datos registrados en el Fosyga (Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud, ADRES), se hacen con base en las novedades remitidas por las EPS. En consecuencia, debe solicitar los ajustes o correcciones a la EPS, no al Ministerio de Salud y Protección Social ni al Fosyga (Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud, ADRES).
En la base del Ministerio de Salud y Protección Social está mal mi documento de identidad y por eso no me atienden en el hospital.	La información que tiene el Ministerio de Salud y Protección Social es la que le reportan las EPS, Fondos de Pensiones, Administradoras de Riesgos Laborales y demás entidades de protección social. Por lo tanto, si hay alguna inconsistencia en sus datos, debe acudir a dichas entidades y solicitar la corrección.
No me aparecen los aportes de abril, pero he pagado todos los meses	Datos (documentos) que necesita: Documento de identidad (cédula de ciudadanía, cédula de extranjería, tarjeta de identidad o registro civil, cuando se trate de niños).
Me hicieron una operación de una hernia, pero el médico se equivocó y ahora estoy peor	Las quejas por el ejercicio de la medicina deben presentarse ante el Tribunal Nacional de Ética Médica (http://www.tribunalnacionaldeeticamedica.org/) o los tribunales seccionales (http://www.tribunalnacionaldeeticamedica.org/sitio/tribunales_seleccionados)



Tomado de: (Descarga:) <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/SG/SAB/AT/guia-usuario-minsalud.pdf>