

# Mecanismos de protección al usuario

Para radicar PQRS con relación a los servicios ofrecidos en la EAS016 Unidad Servicio Médico, el usuario debe:

## Opción 1

- ✓ Comunicarse a la línea **3807222** elección **2 PQR**, exponiendo las razones de la petición, queja, reclamo o sugerencia.

## Opción 2

- ✓ Ingresar a la página web <https://www.epm.com.co/site/funcionarios/gente-epm/servicios-de-salud-epm> sección formulario **PQR**, donde podrá radicar la solicitud.

Una vez realizada la PQR la entidad tiene los siguientes plazos para responder:

5 días para peticiones relacionadas con el acceso al sistema de salud.

15 días para peticiones generales.

10 días para solicitudes de información.

3 días para copias: Si las copias son de historias clínicas o de exámenes y se requieran para una consulta o urgente, serán catalogados como reclamos.

## Opción 3

- ✓ Si pasado el periodo de tiempo no hay respuesta, lo siguiente es interponer una queja ante la superintendencia de salud en la página web: <https://www.supersalud.gov.co/es-co/atencion-ciudadano/tramites-y-servicios/tramites#>

## Opción 4

- ✓ 1. Si la Supersalud no logra resolver la inquietud con la EPS, puede interponer una acción de tutela, medida que fue creada para que "cualquier ciudadano" pueda utilizarla en defensa de sus derechos.