



**COLOMBIA**  
POTENCIA DE LA  
**VIDA**

**Salud**

**Cartilla** **Atención al Ciudadano**  
Supersalud te orienta

**Supersalud** 

Línea de atención al usuario  
**018000513700**

[www.supersalud.gov.co](http://www.supersalud.gov.co)

# ¿Qué hace la Supersalud?

Es la entidad encargada de vigilar el cumplimiento de las normas del Sistema de Seguridad Social en Salud con el objetivo de proteger los derechos que tienen los usuarios respecto a su atención en salud.

## ¿Cómo hace la Supersalud para que se cumplan los derechos de los usuarios?

La Superintendencia Nacional de Salud, a través de la Delegada para la Protección al Usuario ejerce la inspección y vigilancia sobre el cumplimiento de los derechos en salud.

## ¿Cuándo debo acudir a la Supersalud?

Cuando tenga alguna inconformidad con la prestación de servicios de salud, y su EPS **no haya dado solución.**



## ¿Cuáles son los canales de atención de la Supersalud?

Para acceder a los servicios de la Supersalud puede acudir a las regionales de la entidad ubicadas en Medellín, Cali, Barranquilla, Bucaramanga, Quibdó y Neiva; el Centro de Atención al Usuario en Bogotá o a los diferentes puntos de atención, que encontrará en las casas del Consumidor de la Red Nacional de Protección al Consumidor, y los Centros Regionales de Atención Integral y Reparación a Víctimas.

También puede hacerlo en la **línea gratuita nacional 018000513700** o en Bogotá D.C. en el 483 7000 o a través de [www.supersalud.gov.co](http://www.supersalud.gov.co)



## ¿Qué es una EPS?



Es la Entidad Promotora de Salud que se encarga de fomentar la afiliación al sistema de seguridad social, responsable de garantizar la atención en salud de sus afiliados y de dar respuesta oportuna, directa y de fondo a las peticiones, quejas y reclamos de los usuarios.

## ¿Qué es una **IPS**?

Son las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, es decir, todos los centros de salud, clínicas y hospitales donde se prestan los servicios médicos, bien sean de urgencia, consulta, laboratorios clínicos o centros de imágenes diagnósticas.



Supersalud 



# ¿Qué es una PQRD?

Petición, Queja,  
Reclamo o Denuncia

Petición, Queja, Reclamo  
y Denuncia - PQRD -

## ► Petición

Cuando una persona por motivos de interés general o particular solicita la intervención de la Supersalud para la resolución de una situación, la prestación de un servicio, la información o requerimiento de copia de documentos, entre otros.

General

Información

## ▶ Queja

Manifestación de una persona, a través de la cual expresa inconformidad con el actuar de un funcionario de la Supersalud.

## ▶ Reclamo

A través del cual los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud da a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud por parte de un actor del Sistema de Salud o solicita el reconocimiento del derecho fundamental a la salud.

Prioritario

Regulares

## ▶ Denuncia

Manifestación de un ciudadano a través de la cual pone en conocimiento de las autoridades la existencia de hechos irregulares, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción.





## ¿Ante quién se debe presentar una Petición, Queja, Reclamo o Denuncia -PQRD- en el sector salud?

El ciudadano debe formular su PQRD, en primer lugar, ante la EPS a la que esté afiliado, pues ésta es la responsable de garantizar la atención y prestación de sus servicios en salud, así como de darle una respuesta oportuna, directa y de fondo.

Si la EPS a la que está afiliado el usuario no le brinda una respuesta oportuna, o el motivo de la PQRD persiste por falta de solución efectiva, o si el usuario está en desacuerdo con la respuesta recibida, puede acudir a la Superintendencia Nacional de Salud.



## ¿Cómo puedo formular una PQRD ante la EPS a la que estoy afiliado en salud?

Personalmente en los centros de atención al usuario, de manera verbal o escrita, vía telefónica o a través de la página web de la EPS, o de los canales que para el efecto disponga la EPS.

## ¿Cómo puedo formular una PQRD ante la Superintendencia Nacional de Salud?

Para formular una PQRD ante la Supersalud, el usuario puede acudir al Centro de Atención al Usuario, regionales o a cualquiera de los Puntos de Atención al Ciudadano de la entidad; llamar a la línea telefónica gratuita nacional 018000513700 o en Bogotá al 4837000; también puede hacerlo a través del chat o en el formulario de PQRD que se encuentra en la página web:

[www.supersalud.gov.co](http://www.supersalud.gov.co) o en la aplicación Clicsalud.



## ¿Qué información debe llevar una PQRD en el sector salud?

La información mínima que debe llevar una PQRD en el sector salud es el nombre e identificación del usuario, información de contacto (teléfono fijo, móvil, dirección física o correo electrónico), descripción clara del motivo de la PQRD y el nombre de la EPS e IPS o ente territorial responsable.



# Derecho a la Información y a la Libre Elección

Toda persona **tiene derecho a escoger libremente la EPS a la que desea afiliarse.**

En el momento de la afiliación, la EPS debe hacerle entrega de la **Carta de Derechos y Deberes del Afiliado y del Paciente**, así como la **Carta de Desempeño**, para que el ciudadano pueda elegir su EPS con suficiente información.



# Derechos del Afiliado en los Servicios de Salud

**Todo usuario, sin distinción alguna, tiene derecho a:**

1. Acceder a los servicios sin que le impongan trámites administrativos adicionales a los de ley.
2. Que le autoricen y presten los servicios incluidos en el Plan de Beneficios en Salud con cargo a la Unidad de Pago por Capitación - UPC - de manera oportuna y los que requiera según el criterio del médico tratante, así no esté incluido.
3. Cuando hay negación del servicio la entidad prestadora de salud debe informar por escrito el motivo por el cual niega la prestación.



## Deberes y Derechos en Salud

4. En caso de urgencia, debe ser atendido de manera inmediata, sin que le exijan documentos o dinero.
5. Los menores de 18 años deben ser atendidos con prioridad.
6. Elegir libremente la EPS, la IPS y el profesional de la salud que desee que lo trate, dentro de la red disponible de la EPS.
7. Ser orientado respecto a la entidad que debe prestarle los servicios de salud requeridos.
8. Que como cotizante le paguen las licencias y las incapacidades médicas.



9. Que sólo le exijan su documento de identidad para acceder a los servicios de salud.
10. Que le brinden información sobre dónde y cómo pueden presentar quejas o reclamos sobre la inadecuada atención en salud.
11. Recibir un trato digno sin discriminación alguna.
12. Recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.
13. Recibir durante todo el proceso de la enfermedad la mejor asistencia médica disponible.



14. Recibir servicios continuos, sin interrupción y de manera integral.

15. Obtener información clara y oportuna de su estado de salud, de los servicios que vaya a recibir y de los riesgos del tratamiento.

16. Recibir una segunda opinión médica, si lo desea, y a que su EPS valore el concepto emitido por un profesional que no sea de su red.

17. Ser informado sobre los costos de su atención en salud.



18. Recibir o rechazar apoyo espiritual o moral.
19. Que se mantenga estricta confidencialidad sobre su información clínica.
20. El usuario o la persona que lo representa acepte o rechace cualquier tratamiento y que su opinión sea tenida en cuenta.
21. Ser incluido en estudios de investigación científica, sólo si lo autoriza.
23. Oponerse a la presunción legal de donar órganos, manifestándolo ante un notario público y radicando su decisión ante el Instituto Nacional de Salud, o ante su EPS en el momento de su afiliación.



# Deberes del Afiliado en los Servicios de Salud

- Cuidar su salud, la de su familia y su comunidad.
- Brindar la información requerida para la atención médica y contribuir con los gastos de acuerdo con su capacidad económica.
- Cumplir las normas y actuar de buena fe frente al Sistema de Salud.



- Respetar al personal de salud y cuidar las instalaciones donde le presten los servicios.
- Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.
- Cumplir de manera responsable con las recomendaciones de los profesionales de salud que lo atienden.
- Informar a su EPS el cambio de residencia.



# Para formular una PQRD ante la Supersalud usted cuenta con:

Centro de Atención en Bogotá: Carrera 13 N.º 28 - 08  
Centro Internacional – Locales 21 y 22.

Regionales: Cali, Barranquilla, Bucaramanga, Medellín, Neiva, Quibdó y Yopal.

Puntos de Atención en Casas del Consumidor y Centros Regionales de  
Atención Integral y Reparación a Víctimas.

Consulte las direcciones y horarios en [www.supersalud.gov.co](http://www.supersalud.gov.co)

# Supersalud



Linea de atención al usuario  
**018000513700**

 [www.  
supersalud  
.gov.co](http://www.supersalud.gov.co)





Facebook  
facebook/supersalud



Twitter  
@supersalud

## Superintendencia Nacional de Salud

Carrera 68A N°. 24B - 10, Torre 3, Piso 4, 9 y 10  
Edificio Plaza Claro  
Bogotá D.C.  
Sede Administrativa