

INSTANCIAS A LAS QUE PUEDE ACUDIR EL USUARIO CUANDO CONSIDERE INCUMPLIDO EL PLAN DE BENEFICIOS

ENTIDADES DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL SOBRE LA EPS Y SOBRE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD

Las siguientes son las entidades que tienen facultades de inspección, vigilancia y control sobre las EPS de los Regímenes Contributivo y Subsidiado y sobre los prestadores de servicios de salud:

NOMBRE	DIRECCION	TELEFONO	PAGINA WEB
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	Carrera 68A N°. 24B - 10, Torre 3, Piso 4, 9 y 10 Edificio Plaza Claro - Bogotá, Colombia	PBX: (57) (1) 744 2000 Línea Gratuita Nacional: 01 8000 513 700 Fax: (57) (1) 744 2000 opción 4	https://www.supersalud.gov.co/es-co
MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL	Carrera 13 No. 32-76 piso 1 - Bogotá, Colombia	Conmutador: +57(1) 330 5000 - Central de fax: +57(1) 330 5050	https://www.minsalud.gov.co/
CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA	Carrera 69 No 44 - 35 - Bogotá, Colombia	PBX:(57) 518 7000 FAX:(57) 518 7001	https://www.contraloria.gov.co/
PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION	Carrera 5 # 15-80, Bogotá D.C., Colombia	PBX: +57 1 587 8750, línea gratuita nacional: 01 8000 940 808	https://www.procuraduria.gov.co/portal/
SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA	Cra. 3a Calle 10, Piso 6 - Ibagué, Tolima	(57-8) 2611111, 2637475 Atención 24 horas FAX: (57-8) 2636508	http://www.saludtolima.gov.co/
SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL DE RISARALDA	Calle 19 No 13-17 - Pereira, Risaralda	Línea Transparencia: 018000-916078 Líneas Locales: (57) (6) 3398300	https://www.risaralda.gov.co/salud/
SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL DEL META	Calle 37 Número 41-80 Barzal Villavicencio	Teléfono: 6610555, 6620157, 6620140, 6620129 Línea de atención gratuita: 018000187408	http://www.saludmeta.gov.co/
DEFENSORIA DEL PUEBLO	Cra. 9 No 16-21- Bogotá	Teléfono PBX: (57) (1) 314 73 00	https://www.defensoria.gov.co/



ORGANIZACIONES DE CARÁCTER CIUDADANO Y COMUNITARIO PARA EXIGIR EL CUMPLIMIENTO DE SUS DERECHOS Y MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN EN LAS MISMAS

De acuerdo a lo establecido en el Artículo 24 de la Ley 691 de 2001, las autoridades tradicionales de los pueblos indígenas (Cabildos, gobernadores, capitanes etc.) harán parte de la red de controladores del Sistema General de Seguridad Social en Salud quienes ejecutarán acciones de inspección, vigilancia y control.

Cualquier afiliado de Pijaos Salud EPSI, puede acudir a la Defensoría del Pueblo, Personería Municipal, veedurías ciudadanas y autoridades indígenas.

Por otro lado, también existe como mecanismo de participación social en salud las Asociaciones de Usuarios.

Pijaos Salud EPS – I cuenta con asociaciones de usuarios conformadas en los municipios de influencia en los departamentos de Tolima, Risaralda y Meta, las cuales se reúnen mensualmente para capacitarse.

Los integrantes de las mismas identifican problemas, necesidades, prioridades y formulan sus propuestas en la perspectiva del desarrollo de la salud. Como afiliado usted cuenta con los siguientes mecanismos para exigir el cumplimiento de los derechos frente al Sistema General de Seguridad Social en Salud:

- Página Web: www.pijaossalud.com
 - Línea de atención nacional: 018000186754
 - Líneas telefónicas de nuestras oficinas municipales
 - Atenciones personalizadas en los puntos de atención al usuario informadas en la página 59 de la carta de desempeño, derechos y deberes de los afiliados accediendo al enlace <https://www.pijaossalud.com/carta-de-derechos/>
 - Asociación de Usuarios conformadas y que puede consultar en el link de nuestra página web <https://www.pijaossalud.com/asociacion-de-usuarios-3/>.
- 



USO DE MECANISMOS DE PROTECCIÓN

Las personas afiliadas a Pijaos Salud EPSI podrán hacer uso de los siguientes mecanismos de control:

- a) Presentar **DERECHOS DE PETICIÓN** en los términos de la Ley 1755 de 2015, incorporada a la Ley 1437 de 2011, o a la norma que la sustituya, tanto a la EPS como a la IPS y a las demás entidades del sector salud. Este derecho incluye el de pedir información, examinar y requerir copias, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos y deberá ser resuelto de manera oportuna y de fondo.
 - b) El derecho a la atención prioritaria de las peticiones que formule cuando se trate de evitar un perjuicio irremediable de acuerdo con lo previsto en el artículo 20 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015.
 - c) El recurso judicial ante la Superintendencia Nacional de Salud, en los términos del artículo 41 de la Ley 1122 de 2007, modificado por el artículo 6 de la Ley 1949 de 2019 y la práctica de medidas cautelares.
- 



CAPÍTULO DE INSTITUCIONES Y RECURSOS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS

SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DE CONTACTO DISPONIBLES LAS 24 HORAS DURANTE LOS 7 DÍAS DE LA SEMANA POR PARTE DE PIJAOS SALUD EPSI

Pijaos Salud EPSI cuenta con servicios administrativos, para que sus afiliados estén en contacto las 24 horas a través de los siguientes medios:

PAGINA WEB:

www.pijaossalud.com

LÍNEA NACIONAL:

018000186754

CELULARES:

3102133504

DISPONIBLE 24/7 3102133504

CONMUTADOR:

(098) 2809086 - 2809087 -2809088 - 2809089 - 2809090 -2809091

E-MAIL: referencia@pijaossalud.com.co

siau.tolima@pijaossalud.com.co

DIRECCION OFICINA PRINCIPAL:

CRA 8A Nª 16 – 85 BARRIO INTERLAKEN

IBAGUE, TOLIMA



Además, contamos con 22 oficinas de atención al usuario en el país, estas se encuentran ubicadas en cada uno de los municipios de influencia de la EPSI:

TOLIMA		
MUNICIPIO	DIRECCION	TELEFONO
ATACO	CARRERA 5 #4-52 BARRIO CENTRO	3147602166
SANTIAGO PEREZ	CR5 6-21 BARRIO CENTRO	3009124719 Ext 0025
CHAPARRAL	TRANSVERSAL 6 # 9-56 VIA PEATONAL	3147598366
COYAIMA	CRA 6 N°4-47 BARRIO LA LOMA	3147597105
GAITANIA	BARRIO LA ESPERANZA CASA DE CABILDO	3147599644
HERRERA	CALLE 3 PRINCIPAL	3147600946
IBAGUE	CRA 8 A N° 16 - 85 BARRIO INTERLAKEN	2809090 – 2809091 – 018000186754
NATAGAIMA	CLL 7 # 4-29 BARRIO CENTRO	3232325943
ORTEGA	CRA 4. N 3-89. BARRIO EL PRADO	3147595879
PLANADAS	CARRERA 5 - 9- 24 BARRIO AEROPUERTO	3147598410
PRADO	CALLE 12 NO 3-78 BARRIO DIVISO	3147603403
PURIFICACION	CARRERA 9 N 9-04 BARRIO CAICEDO Y FLÓREZ	3147604700
RIOBLANCO	CALLE 3 N 03, BARRIO LAS BRISAS	3147599665
SALDAÑA	CALLE 11 # 9C- 77 BARRIO JARDÍN	3147603470
SAN ANTONIO	CALLE 6 NO. 3-51 BARRIO CENTRO	3147598402
RISARALDA		
GUATICA	CRA 5 N. 11-76	3147605974
MARSELLA	CARRERA 15 CALLE 9	3147605982
MISTRATO	CRA 6 # 5-38 BARRIO LA PLAZA PRINCIPAL	3147605958
PEREIRA	CALLE 24 # 4-17 BARRIO SAN JORGE	3455547 – 3455788 – 3212361798
PUEBLO RICO	CALLE 4 # 4-52 BARRIO LA CUCHILLA	3147605936
QUINCHIA	CRA 6 #4-29 BARRIO LA PLAZUELA	3147604717
META		
PUERTO GAITAN	CALLE 9 # 7 - 56 BARRIO EL TRIUNFO	24/7 3214691913 SIAU 3147607221

HORARIOS PUNTOS DE ATENCION AL USUARIO

TOLIMA	
MUNICIPIO	HORARIO
ATACO	LUNES A VIERNES DE 8:00 AM A 12:00 M Y 2:00 PM A 6:00 PM – SABADOS DE 8:00 AM A 12:00 M
SANTIAGO PEREZ	LUNES A VIERNES DE 8:00 AM A 12:00 M Y 2:00 PM A 6:00 PM – SABADOS DE 8:00 AM A 12:00 M
CHAPARRAL	LUNES A VIERNES DE 8:00 AM A 12:00 M Y 2:00 PM A 6:00 PM – SABADOS DE 8:00 AM A 12:00 M
COYAIMA	LUNES A VIERNES DE 8:00 AM A 12:00 M Y 2:00 PM A 6:00 PM – SABADOS DE 8:00 AM A 12:00 M
GAITANIA	LUNES A VIERNES DE 8:00 AM A 12:00 M Y 2:00 PM A 6:00 PM – SABADOS DE 8:00 AM A 12:00 M
HERRERA	LUNES A VIERNES DE 8:00 AM A 12:00 M Y 2:00 PM A 6:00 PM – SABADOS DE 8:00 AM A 12:00 M
IBAGUE	LUNES A VIERNES DE 7:30 AM A 4:00 PM
NATAGAIMA	LUNES A VIERNES DE 8:00 AM A 12:00 M Y 2:00 PM A 6:00 PM – SABADOS DE 8:00 AM A 12:00 M
ORTEGA	LUNES A VIERNES DE 8:00 AM A 12:00 M Y 2:00 PM A 6:00 PM – SABADOS DE 8:00 AM A 12:00 M
PLANADAS	LUNES A VIERNES DE 8:00 AM A 12:00 M Y 2:00 PM A 6:00 PM – SABADOS DE 8:00 AM A 12:00 M
PRADO	LUNES A VIERNES DE 8:00 AM A 12:00 M Y 2:00 PM A 6:00 PM – SABADOS DE 8:00 AM A 12:00 M
PURIFICACION	LUNES A VIERNES DE 8:00 AM A 12:00 M Y 2:00 PM A 6:00 PM – SABADOS DE 8:00 AM A 12:00 M
RIOBLANCO	LUNES A VIERNES DE 8:00 AM A 12:00 M Y 2:00 PM A 6:00 PM – SABADOS DE 8:00 AM A 12:00 M
SALDAÑA	LUNES A VIERNES DE 8:00 AM A 12:00 M Y 2:00 PM A 6:00 PM – SABADOS DE 8:00 AM A 12:00 M
SAN ANTONIO	LUNES A VIERNES DE 8:00 AM A 12:00 M Y 2:00 PM A 6:00 PM – SABADOS DE 8:00 AM A 12:00 M
RISARALDA	
GUATICA	LUNES A VIERNES DE 8:00 AM A 12:00 M Y 2:00 PM A 6:00 PM – SABADOS DE 8:00 AM A 12:00 M
MARSELLA	LUNES A VIERNES DE 8:00 AM A 12:00 M Y 2:00 PM A 6:00 PM – SABADOS DE 8:00 AM A 12:00 M
MISTRATO	LUNES A VIERNES DE 8:00 AM A 12:00 M Y 2:00 PM A 6:00 PM – SABADOS DE 8:00 AM A 12:00 M
PEREIRA	LUNES A VIERNES DE 7:30 AM A 11:30 AM Y DE 2:00 PM A 6:00 PM
PUEBLO RICO	LUNES A VIERNES DE 8:00 AM A 12:00 M Y 2:00 PM A 6:00 PM – SABADOS DE 8:00 AM A 12:00 M
QUINCHIA	LUNES A VIERNES DE 8:00 AM A 12:00 M Y 2:00 PM A 6:00 PM – SABADOS DE 8:00 AM A 12:00 M
META	
PUERTO GAITAN	LUNES A VIERNES DE 7:00 AM A 12:00 M Y DE 2:00 PM A 5:00 PM