

INSTRUCTIVO INFORMACIÓN NIÑOS

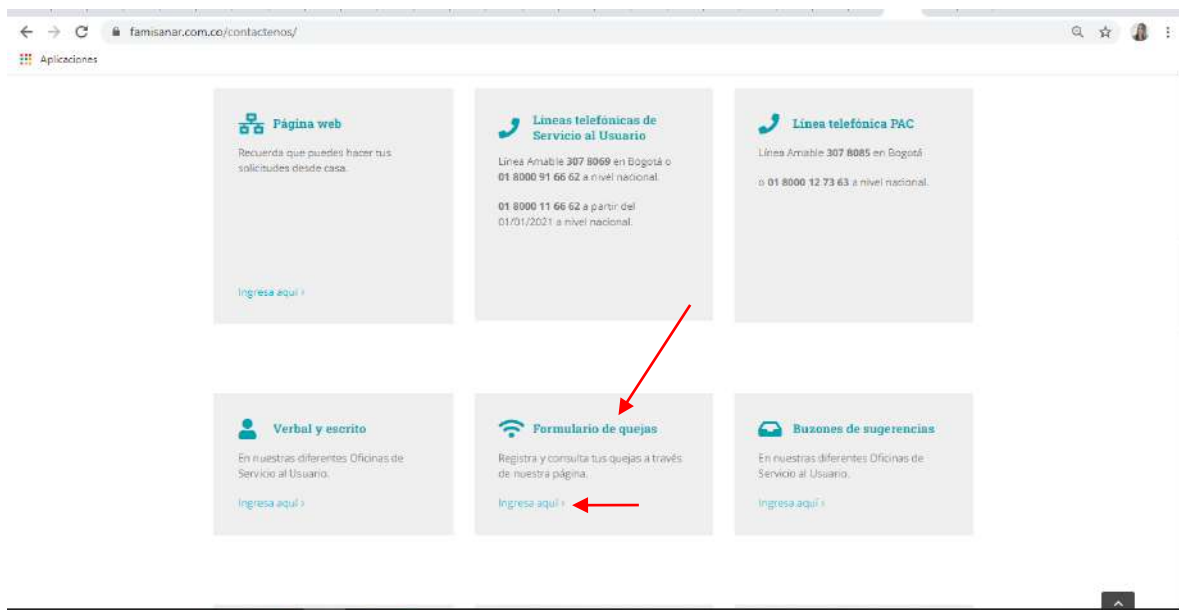
Cuando tengas dificultades con tus citas, medicamentos o tratamientos médicos puedes manifestarnos dicha situación ingresando aquí la siguiente información:

Ingresa a www.famisanar.com.co y das click en Contáctanos:



The screenshot shows the Famisanar website with a banner for COVID-19 updates. The banner features a man looking at his phone and the text: "¡Actualiza tus datos y vacúnate contra el COVID-19! Conoce cómo será el protocolo de vacunación contra el COVID-19." Below the banner, there is a message: "Queremos invitarte a que actualices tus datos ya que una vez inicie el proceso de vacunación contra el COVID-19, te contactaremos oportunamente para validar la fecha en que te será aplicada la vacuna. Por esta razón, **actualiza tus datos**:"

Das click en formulario quejas y luego Click en ingresa aquí:



The screenshot shows the 'Contactenos' page on the Famisanar website. It features six service options in a grid:

- Página web:** Recuerda que puedes hacer tus solicitudes desde casa. Ingresar aquí >
- Lineas telefónicas de Servicio al Usuario:** Línea Anable 307 8069 en Bogotá o 01 8000 91 66 62 a nivel nacional. 01 8000 11 66 62 a partir del 01/01/2021 a nivel nacional.
- Línea telefónica PAC:** Línea Anable 307 8085 en Bogotá o 01 8000 12 73 63 a nivel nacional.
- Verbal y escrito:** En nuestras diferentes Oficinas de Servicio al Usuario. Ingresar aquí >
- Formulario de quejas:** Registra y consulta tus quejas a través de nuestra página. Ingresar aquí >
- Buzones de sugerencias:** En nuestras diferentes Oficinas de Servicio al Usuario. Ingresar aquí >

Das Click en radicar queja:



A continuación te explicaremos cada ítem que debes diligenciar:

DATOS DEL AFECTADO: Si tú eres el afectado debes ingresar la siguiente información:

1. Tipo de Identificación \Rightarrow Acá debes escribir tu tipo de identificación que debe ser Tarjeta de Identidad
2. Identificación \Rightarrow Acá ingresas tu número de tarjeta de identidad

DATOS DEL RECLAMANTE: Si tú eres el reclamante debes ingresar la siguiente información:

1. Tipo de Identificación \Rightarrow Acá debes escribir tu tipo de identificación
2. Identificación \Rightarrow Acá escribes el número de identificación
3. Nombres \Rightarrow Acá debes escribir tus nombres y Apellidos
4. Parentesco \Rightarrow (Si eres tu el reclamante debes elegir el parentesco que tienes con la persona por la que estás instaurando la queja)
5. Dirección Correspondencia \Rightarrow Acá debes escribir tu dirección de residencia
6. e-mail \Rightarrow Acá debes ingresar tu correo electrónico
7. Ciudad \Rightarrow Acá seleccionas la ciudad donde estés viviendo
8. Teléfono oficina \Rightarrow Acá escribes el teléfono de tu casa o celular
9. Medio de respuesta \Rightarrow Acá seleccionas el medio por el cual quieres que te respondamos

DATOS QUEJA

1. Fecha del Inconveniente \Rightarrow Acá seleccionas la fecha en la que se presentó el inconveniente
2. Lugar Inconveniente \Rightarrow Acá escribes el lugar donde se presentó el inconveniente

3. Persona que le atendió ⇨ Acá escribés el nombre de la persona que te atendió

Resumen queja : (Acá describés los hechos sucedidos, no debe exceder los 400 caracteres)

Dar click para diligenciar el formulario:

SI QUIERES CONSULTAR UNA QUEJA:

DATOS DEL AFECTADO: Si tú eres el afectado debes ingresar la siguiente información

1. Tipo de Identificación ⇨ Acá debes escribir tu tipo de identificación que debe ser Tarjeta de Identidad
2. Identificación ⇨ Acá ingresas tu número de tarjeta de identidad

RECLAMANTE: Si tú eres el reclamante debes ingresar la siguiente información:

1. Tipo de Identificación ⇨ Acá debes escribir tu tipo de identificación
2. Identificación ⇨ Acá escribes el número de identificación
3. Radicación ⇨ Acá escribirás el numero de radicado que te dimos cuando radicaste tu requerimiento

enlinea.famisanar.com.co/Portal/public/contactenos/quejas/consultarQuejas.jspx

Aplicaciones

Consulta de Quejas

Datos Afiliado

Tipo Identificación

Identificación

Datos Reclamante

Tipo Identificación

Identificación

Radicación

Aceptar Cancelar

TAMBIÉN ENCONTRARÁS INFORMACIÓN COMO

TUS DERECHOS Y DEBERES

Recuerda que tienes derecho a...

- ✓ Que te atiendan con oportunidad en todas tus citas médicas.
- ✓ Que te atiendan con las tecnologías en salud necesarias para los tratamientos que necesitas.
- ✓ Te realicen pruebas y exámenes diagnósticos para determinar si requieres o no un servicio de salud.
- ✓ La mejor asistencia médica por parte del personal de salud.
- ✓ Al diagnóstico temprano si sufres de alteraciones en el crecimiento y desarrollo, cuando eres menor de 10 años.
- ✓ Un diagnóstico temprano cuando presentas alteraciones en tus ojos.
- ✓ Una atención preventiva en el cuidado de tus dientes.
- ✓ Ser atendido por un especialista en atención de niños (pediatra), sin la necesidad de pasar antes por un médico general.

CONTÁCTANOS:

Líneas telefónicas de Servicio al Usuario

Línea Amable **307 8069** en Bogotá o

01 8000 11 66 62 a partir del 01/01/2021 a nivel nacional.

servicioalcliente@famisanar.com.co

<https://blog.famisanar.com.co/canales-virtuales>