

GERENCIA NACIONAL DE UNISALUD
CIRCULAR 04
(23 DE SEPTIEMBRE DE 2022)

P A R A : Colaboradores en Unisalud, sede Bogotá.
Colaboradores en Unisalud, sede Manizales
Colaboradores en Unisalud, sede Medellín
Colaboradores en Unisalud, sede Palmira

A S U N T O : Disposiciones para el trámite de preguntas, quejas, reclamos, solicitudes, felicitaciones, PQRS, una vez son redirigidas por el área de Atención al Usuario y para la respuesta al usuario mediante líneas telefónicas y ventanilla.

Respetados colaboradores:

Teniendo en cuenta la importancia de entregar información clara, oportuna y veraz a los usuarios, solicitamos tener en cuenta las siguientes disposiciones, así:

Para el trámite de preguntas, quejas, reclamos, solicitudes, felicitaciones, PQRS, una vez son redirigidas por el área de Atención al Usuario:

- Cuando la (el) referente de Atención al Usuario de las sedes Bogotá, Medellín, Manizales y Palmira, compartan con las diferentes áreas de Unisalud una manifestación de un usuario, es porque se requiere información que solo estas pueden suministrar para responder el caso.

Ante esta situación se solicita que el área a la cual ha sido redirigida la solicitud, **de respuesta por escrito a través del mismo canal por el que fue enviada la solicitud (correo electrónico)**, ya que en el aplicativo ARANDA se debe cargar la trazabilidad del caso, hilo de correos, órdenes o demás adjuntos que sirvan de insumo para generar la respuesta de fondo que emite la (el) referente de Atención al Usuario.

Para la respuesta al usuario mediante líneas telefónicas y/o chat (en sede Bogotá) y diferentes ventanillas o módulos de atención directa al usuario:

- Los colaboradores, independientemente del área o sede que hagan parte, deben estar enterados de la información de Unisalud. Para esto, se les invita a revisar los canales de divulgación de información, como:



De igual manera se les recuerda que Unisalud cuenta con carteleras físicas, carteleras digitales (Tvs) y avisos en diferentes puntos de las sedes, por lo cual se sugiere revisar de manera frecuente para una adecuada apropiación y actualización de información.

- Cuando un usuario se comunice a través de líneas telefónicas y/o chat (en sede Bogotá) o en las diferentes ventanillas o módulos de atención directa, es importante que como colaboradores se le dé respuesta y/o gestión a su solicitud, no que sea el usuario quien se vea en la obligación de buscar una solución.

Para esto se debe:

- Escuchar cuál es la necesidad del usuario y con esta información indicarle a qué área debe acudir.
- Orientarlo y transferirlo al área correspondiente, revisando y socializándole el número de extensión (disponible en el Directorio de Unisalud [https://unalud.unal.edu.co/fileadmin/archivos/NUEVA%20VERSION%20DIRECTORIO v2.pdf](https://unalud.unal.edu.co/fileadmin/archivos/NUEVA%20VERSION%20DIRECTORIO%20v2.pdf))
- En caso de que no contesten la extensión a la que se está marcando, se debe retomar la llamada, tomar los datos del usuario como: número telefónico y/o correo electrónico e indicar que posteriormente se le devolverá la llamada o se direccionará la solicitud al correo correspondiente, con copia al área de Atención al Usuario.
- Si la situación expuesta por el usuario es una Urgencia (riesgo vital), se deben tomar los datos del paciente, de inmediato compartírselos con el área de Referencia y Contrarreferencia o quien haga sus veces y con el Jefe de Servicios de Salud de la sede.

En caso de que alguno de estos colaboradores no pueda atender, la solicitud debe ser direccionada al Jefe de División (Medellín, Manizales y Palmira) o Director(a) de sede Bogotá. Es muy importante que siempre se socialice con el paciente la red de prestadores, disponible en <https://unalud.unal.edu.co/red-de-servicios-de-salud>.

Tenga presente que independientemente de la entidad de salud a la que esté afiliado, en caso de una **Urgencia** puede ir a cualquier IPS del país que cuente con este servicio.

Si requiere orientación por tener una Urgencia fuera de su ciudad de domicilio

Tenga a la mano:

Extensión nacional de Referencia y Contrarreferencia, 24 horas, 7 días:
18909

Línea gratuita nacional, 24 horas, 7 días:
01 8000 912 597 opción 9

Se hace necesario resaltar en qué consiste una PQRS con riesgo vital, según la Superintendencia Nacional de Salud:

Según la Circular 008 de 2018 de la Supersalud...

PQR con riesgo de vida: aquellas que involucran una situación que representa riesgo inminente para la vida o la integridad de las personas. Deberán ser resueltas con la inmediatez que la situación del paciente requiera.

Debe resolverse conforme a las características de calidad, oportunidad, continuidad e integralidad inherentes al derecho fundamental a la salud.

Unisalud
Unidad de Servicios de Salud



Agradecemos a todos los colaboradores la aplicación de estas disposiciones, que buscan la satisfacción en la atención en salud que Unisalud brinda a sus usuarios.

OLGA AURORA MURILLO ROJAS
Gerente Nacional de Unisalud

Dada en Bogotá D.C., a los veintitrés (23) días del mes de septiembre de 2022