

¡Gestiona tus solicitudes en nuestros canales de atención!



Canales presenciales

- Oficina de Experiencia al Afiliado
- Puntos de atención
- Consultores itinerantes

Servicios:

- Consulta y radicación de autorizaciones.
- Entrega de certificados.
- Consulta y radicación de incapacidades y licencias.
- Radicación de PQR.
- Cambio de IPS.
- Gestión comercial: novedades, pagos, revisión de estados de cuenta, recaudo de pagos PAC.
- Radicación de viáticos, reembolsos y documentos para procesos de medicina laboral.

Canales no presenciales

1. Atención por videollamada

- Descarga de certificados.
- Consulta y radicación de incapacidades y licencias.
- Consulta y radicación de autorizaciones.
- Consulta de la red de atención.
- Consulta de los Planes Atención Complementaria PAC (planes disponibles, registro de afiliación PAC y pagos).

- Consulta de PQR.
- Cambio de IPS.
- Consulta de información referente a Covid.
- Radicación y validación de novedades de afiliación (cambio de empleador, inclusiones o exclusiones).
- Radicación de viáticos, reembolsos y documentos para procesos de medicina laboral.



2. Camila, tu asesora virtual, en WhatsApp 300 643 8831 y chat en la página web

Servicios:

Autogestión

- Descarga de certificados.
- Consulta de incapacidades y licencias.
- Consulta de autorizaciones vigentes no mayores a 90 días.
- Consulta de la red de atención.
- Consulta de los Planes Atención Complementaria PAC (planes disponibles, registro de afiliación PAC y pagos).
- Consulta de información de Participación social.

Atención por asesor

- Radicación de autorizaciones.
- Radicación de incapacidades y licencias.
- Consulta de información referente a Covid.
- Consulta de PQR.
- Cambio de IPS.
- Radicación de viáticos, reembolsos y documentos para procesos de medicina laboral.



3. Correo electrónico: servicioalcliente@famisanar.com.co

- Solicitud de certificados.
- Consulta de incapacidades y licencias.
- Consulta de la red de atención.
- Consulta de los Planes Atención Complementaria PAC (planes disponibles, registro de afiliación PAC y pagos).

- Consulta de información referente a Covid.
- Cambio de IPS.
- Consulta de PQR.
- Radicación de viáticos, reembolsos y documentos para procesos de medicina laboral.

4. Líneas de atención:

- PBS:** 01 8000 11 6662 – 601 307 8069.

- PAC:** 01 8000 127 363 – 601 307 8085.

Servicios:

Autogestión

- Consulta de autorizaciones vigentes no mayores a 90 días.
- Consulta de la red de atención.
- Consulta de información de Participación social.
- Información de cómo solicitar y cancelar una cita con la IPS primaria.
- Información de los requisitos para la solicitud de transcripción o reconocimiento de incapacidades y licencias.
- Consulta de incapacidades y licencias.
- Consulta de reembolsos.
- Consulta de información referente a Covid.
- Orientación en el uso de canales virtuales.

Atención por asesor

- Radicación de incapacidades y licencias.
- Consulta de información referente a Covid.
- Consulta de PQR.
- Cambio de IPS.
- Solicitud de ambulancias.
- Solicitud de certificados de defunción.
- Consulta y radicación de autorizaciones.
- Consulta de reembolsos.
- Agendamiento atención por videollamada.
- Información sobre estado de afiliación.
- Solicitud de certificados.
- Información correspondiente a los tipos de planes PBS y PAC para generar los respectivas afiliaciones, modificaciones e inclusiones de novedades.

5. Oficina virtual Famisanar en Línea

- Actualización de datos de contacto.
- Solicitud y consulta de autorizaciones.
- Consulta de radicaciones MIPRES.
- Registro y consulta de portabilidad.

- Pagos, solicitud de certificado de incapacidad y certificado de utilización POS.
- Radicación de quejas y reclamos.
- Descarga de carné de afiliación para impresión.

¡En EPS Famisanar estamos más cerca de ti!

www.famisanar.com.co