

Bogotá, 2 de agosto de 2023

Señores:

Oxipro S.A.S.

La Ciudad

Asunto: Respuesta a la Ref. RETIRO DE EQUIPO DE SUMINISTRO DE OXÍGENO

Paciente: Álvaro Varela Triana

Solicitud: Atender comunicado de la UT Servisalud San José adjunto

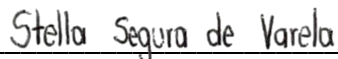
Respetados señores,

De acuerdo con carta recibida el día 1 de agosto de 2023 donde se nos informa que la UT Servisalud San José solicitó la finalización de prestación del servicio de concentrador en casa a partir del 27 de julio de 2023 del paciente Álvaro Varela Triana identificado con c.c. 3.266.215, me permito adjuntar respuesta de la Entidad Promotora de Salud, ya que ellos recibieron copia de la PQR enviada a Oxipro S.A.S el pasado 28 de julio; como se puede verificar en el documento adjunto, se menciona que el servicio de suministro de oxígeno se seguirá realizando a través de ustedes.

Agradecemos responder a esta PQR donde se ratifique la continuidad de la prestación del servicio y el no retiro del concentrador que tiene asignado el paciente quien fue diagnosticado con una enfermedad pulmonar obstructiva crónica, razón por la cual debe usar oxígeno de forma permanente las 24 horas.

De antemano agradecemos la atención y colaboración.

Reciban un cordial saludo, esperando tener una pronta respuesta a la presente solicitud.



Stella Segura de Varela
c.c. 21.100.905



Alejandra Varela Segura
c.c. 52.711.536

Correo electrónico: aleja_varela@hotmail.com



Bogotá D.C., 01 de agosto de 2023

Señor (a)
ALVARO VARELA TRIANA
Email: ALEJA_VARELA@HOTMAIL.COM
Tel: 3174422862
Ciudad

Asunto: RESPUESTA A REQUERIMIENTO PAGINA WEB No 39058

Reciba un cordial saludo.

La Ut Servisalud San José le agradece la oportunidad que nos brinda de conocer la circunstancia que en este momento le ha llevado a contactarnos, lo que nos permite trabajar permanente en búsqueda de mecanismos para identificar acciones de mejora que conlleven a fortalecer nuestro servicio.

Una vez recibido el requerimiento fue remitido a la coordinación encargada quienes posterior a la verificación de nuestro sistema de información y al seguimiento puntual a su requerimiento nos permitimos informar que se realiza trazabilidad del caso donde el cambio de proveedor de Oxipro a Macromed se cancelara la entrega de equipos este cambio fue asignada por solicitud de cilindro portátil permanente. Se continuará el servicio de oxígeno con OXIPRO y portátil en calidad de préstamo.

Reiteramos nuestro compromiso de contribuir a su bienestar. Le recordamos que todos nuestros procesos se encuentran orientados a la prestación de servicios con calidad y calidez para todos los usuarios.

Frente a cualquier desacuerdo en la decisión adoptada por la entidad ante la cual se elevó la respectiva queja o petición, se pueda elevar consulta ante la correspondiente Dirección de Salud, sea esta la Departamental, Distrital o Local, sin perjuicio de la competencia a prevalente y excluyente que le corresponde a la Superintendencia Nacional de Salud, como autoridad máxima en materia de inspección, vigilancia y control.

Cordialmente,



DORIS YANETH CAICEDO
Coordinadora – Delegada PQRS
Unión Temporal Servisalud San José
Elaborado: J.C.

Unión Temporal Servisalud San José

www.servisalud.com.co