

**RV: RESPUESTA PQRS No. 13462892 PACIENTE BLANCA GARCÍA DE GONZÁLEZ CC 20074158**

1 mensaje

**Constanza Rosas** <gestioncomercial@oxigenoensucasa.com>  
Para: Call Center Oxipro <callcenter@oxiprosas.com>, Manuela Piedrahita <auxiliarsoporte@oxigenoensucasa.com>  
Cc: Diana P Rodriguez <gestionprogramacion@oxigenoensucasa.com>

5 de mayo de 2023, 12:05

Buenas tardes:

De acuerdo con la solicitud del correo que antecede, solicito informarle al paciente que le serán entregados dos (2) cilindros y tiene derecha a 4 recargas al mes.

Cordial Saludo,

**Constanza Rosas González***Directora Comercial y Atención al Usuario*

Carrera 22 # 168 – 40

Bogotá – Colombia

Teléfono (60 1) 467 22 64 / 467 22 65



El presente correo electrónico puede contener información confidencial o legalmente protegida y está destinado única y exclusivamente para el uso del destinatario(s) previsto, para su utilización específica. Se le notifica por el presente que está prohibida su divulgación, revisión, transmisión, difusión o cualquier otro tipo de uso de la información contenida por personas extrañas al destinatario original. Si Usted no es el destinatario a quien se desea enviar este mensaje, tendrá prohibido darlo a conocer a persona alguna, así como a reproducirlo o copiarlo. Si recibe este mensaje por error, favor de notificarlo al remitente de inmediato y desecharlo de su sistema.

Los correos electrónicos no son seguros y no se puede garantizar que estén libres de errores, ya que pueden ser interceptados, modificados, o contener virus. Cualquier persona que se comunica con nosotros por e-mail se considera que ha aceptado estos riesgos. Oxipro S.A.S no se hace responsable de los errores u omisiones de este mensaje y niega cualquier responsabilidad por daños derivados de la utilización del correo electrónico. Cualquier opinión y otra declaración contenida en este mensaje y cualquier archivo adjunto son de exclusiva responsabilidad del autor y no representan necesariamente las de la empresa.

De igual forma, los datos personales que por medio de este correo se soliciten serán tratados de acuerdo con las finalidades del objeto social de la sociedad, y con el fin de dar respuesta y brindar la información relacionada con los temas que sean de su interés y estén relacionados con la relación comercial u operacional que tiene con la empresa. Los datos personales y de contacto serán conservados en la base de datos de la empresa mientras mantenga dicha relación.

En caso de querer presentar Consultas, Quejas o Reclamos puede realizar la solicitud al correo electrónico [protecciondedatos@oxiprosas.com](mailto:protecciondedatos@oxiprosas.com) o de forma presencial en la siguiente dirección: **Carrera 22 No 168 - 40** de la ciudad de Bogotá.

**De:** [oxigenoterapia@famisanar.com.co](mailto:oxigenoterapia@famisanar.com.co) <[oxigenoterapia@famisanar.com.co](mailto:oxigenoterapia@famisanar.com.co)>**Enviado el:** viernes, 5 de mayo de 2023 11:59 a. m.**Para:** Constanza Rosas <[gestioncomercial@oxigenoensucasa.com](mailto:gestioncomercial@oxigenoensucasa.com)>**Asunto:** RESPUESTA PQRS No. 13462892 PACIENTE BLANCA GARCÍA DE GONZÁLEZ CC 20074158

Buen Día:

Se establece comunicación con la señora Dora Inés González, hija de la usuaria informa que la paciente tiene entre 3 a 4 citas medicas presenciales y el cilindro portátil solo le dura 30 minutos para ir a la cita y volver a la casa, motivo por el cual solicita que se le entregue dos cilindros porque en el camino se ha quedado sin el suministro.

Agradecemos por favor informar si es posible hacer entrega del 2do cilindro portátil el cual quedara en validación para confirma si recargan los dos cilindros al mes.

Quedo atenta gracias

Cordialmente,



**MARITZA SUAREZ AVILA**

Salud

Autorizaciones Hospitalarias

[oxigenoterapia@famisanar.com.co](mailto:oxigenoterapia@famisanar.com.co)

Dirección: Carrera 22 #168 - 84

---

Buenos días:

Para su conocimiento y fines pertinentes, solicito se defina como proceder ante la solicitud de recargas adicionales para la paciente.

En espera de su respuesta.

Cordial Saludo,

[cid:187ec9d70f44ce8e91]

El presente correo electrónico puede contener información confidencial o legalmente protegida y está destinado única y exclusivamente para el uso del destinatario(s) previsto, para su utilización específica. Se le notifica por el presente que está prohibida su divulgación, revisión, transmisión, difusión o cualquier otro tipo de uso de la información contenida por personas extrañas al destinatario original. Si Usted no es el destinatario a quien se desea enviar este mensaje, tendrá prohibido darlo a conocer a persona alguna, así como a reproducirlo o copiarlo. Si recibe este mensaje por error, favor de notificarlo al remitente de inmediato y desecharlo de su sistema.

Los correos electrónicos no son seguros y no se puede garantizar que estén libres de errores, ya que pueden ser interceptados, modificados, o contener virus. Cualquier persona que se comunica con nosotros por e-mail se considera que ha aceptado estos riesgos. Oxipro S.A.S no se hace responsable de los errores u omisiones de este mensaje y niega cualquier responsabilidad por daños derivados de la utilización del correo electrónico. Cualquier opinión y otra declaración contenida en este mensaje y cualquier archivo adjunto son de exclusiva responsabilidad del autor y no representan necesariamente las de la empresa.

De igual forma, los datos personales que por medio de este correo se soliciten serán tratados de acuerdo con las finalidades del objeto social de la sociedad, y con el fin de dar respuesta y brindar la información relacionada con los temas que sean de su interés y estén relacionados con la relación comercial u operacional que tiene con la empresa. Los datos personales y de contacto serán conservados en la base de datos de la empresa mientras mantenga dicha relación.

En caso de querer presentar Consultas, Quejas o Reclamos puede realizar la solicitud al correo electrónico [protecciondedatos@oxiprosas.com](mailto:protecciondedatos@oxiprosas.com) o de forma presencial en la siguiente dirección: **Carrera 22 No 168 - 40** de la ciudad de

Bogotá.

De: Daniel Gonzalez

Enviado el: viernes, 5 de mayo de 2023 11:04 a. m.

Para: Constanza Rosas

CC: [autorizacionespac@famisanar.com.co](mailto:autorizacionespac@famisanar.com.co)

Asunto: Re: RESPUESTA PQRS No. 13462892 PACIENTE BLANCA GARCÍA DE GONZÁLEZ CC 20074158

Buen Día Estimada Constanza

De antemano agradezco la contestación de nuestra solicitud. Referente a la misma, nosotros estamos solicitando la entrega de una bala de oxígeno portátil complementaria a la que ya tiene la señora Blanca García, según lo ordenó el Neumólogo tratante. Esto debido a que la bala de oxígeno que tiene dura solo 3 horas, y no es suficiente para cubrir el trayecto de sus consultas y exámenes médicos.

Adjunto pantallazo de la orden médica en la cual se evidencia que el médico tratante solicita Oxígeno Suplementario para transporte para garantizar Autonomía de Oxígeno Durante traslados.

[cid:ii\_lhaqr8xm1]

Solicito muy cordialmente por favor tramitar esta solicitud, con el fin de garantizar Autonomía de Oxígeno para la Sra. Blanca García. En caso tal de NO proceder con la solicitud (Entrega de bala de oxígeno complementaria según requerimiento del médico tratante), se realizará la queja formal a la superintendencia de Salud y entes reguladores, para que se le garantice el derecho a la vida de la Sra. Blanca García.

Adjunto Nuevamente la Orden Médica

El vie, 5 may 2023 a las 10:16, Constanza Rosas (<[gestioncomercial@oxigenoensucasa.com](mailto:gestioncomercial@oxigenoensucasa.com)>) escribió:

Bogotá, D.C., 05 de abril de 2.023

Señor

DANIEL GONZALEZ G.

Ciudad

Respetado señor González:

Dando respuesta a PQRS No. 13462892 presentada por usted ante Oxipro S.A.S., en relación a la entrega de cilindro portátil a la paciente BLANCA GARCÍA DE GONZÁLEZ CC 20074158, le informo que se ha revisado el caso y la paciente tiene

asignado el cilindro portátil permanente que corresponde a 4 recargas al mes no acumulables de acuerdo con autorización emitida por Famisanar EPS deben ser reclamadas en la sede de Atención al Usuario más cercana al domicilio, pueden ser solicitadas por paciente, familiar y/o acudiente.

A la fecha la paciente se le ha hecho recambios así:

Asunto

Estado de Orden

Zona

Fecha Real de Entrega

RECARGA PORTATIL - Sin Regulador SEDE - En Sede (130551973)

Exitosa

SUBA

4/05/2023 10:34

RECARGA PORTATIL - Sin Regulador SEDE - En Sede (130548344)

Exitosa

SUBA

19/04/2023 8:36

RECARGA PORTATIL - Sin Regulador SEDE - En Sede (130542268)

Exitosa

SUBA

27/03/2023 9:31

RECARGA PORTATIL - Sin Regulador SEDE - En Sede (130534873)

Exitosa

SUBA

25/02/2023 10:39

RECARGA PORTATIL - Sin Regulador SEDE - En Sede (130534502)

Exitosa

SUBA

24/02/2023 9:30

RECARGA PORTATIL - Sin Regulador SEDE - En Sede (130533591)

Exitosa

SUBA

21/02/2023 10:57

RECARGA PORTATIL - Sin Regulador SEDE - En Sede (130529493)

Exitosa

SUBA

4/02/2023 9:40

RECARGA PORTATIL - Sin Regulador SEDE - En Sede (130524463)

Exitosa

SUBA

14/01/2023 13:48

RECARGA PORTATIL - Sin Regulador SEDE - En Sede (130523220)

Exitosa

SUBA

10/01/2023 8:48

RECARGA PORTATIL - Sin Regulador SEDE - En Sede (130522327)

Exitosa

SUBA

5/01/2023 10:30

RECARGA PORTATIL - Sin Regulador SEDE - En Sede (130521890)

Exitosa

SUBA

3/01/2023 14:06

De acuerdo, a lo anterior OXIPRO S.A.S. no ha incumplido con la prestación del servicio pactada con Famisanar EPS.

En nombre de Oxipro S.A. S., agradecemos por el tiempo que ustedes nos dedicaron, dándonos a conocer la inconformidad. Estamos trabajando permanentemente para poder brindar un mejor servicio a nuestros usuarios.

Cordial Saludo,

[cid:187ec9d70f44ce8e91]

El presente correo electrónico puede contener información confidencial o legalmente protegida y está destinado única y exclusivamente para el uso del destinatario(s) previsto, para su utilización específica. Se le notifica por el presente que está prohibida su divulgación, revisión, transmisión, difusión o cualquier otro tipo de uso de la información contenida por personas extrañas al destinatario original. Si Usted no es el destinatario a quien se desea enviar este mensaje, tendrá prohibido darlo a conocer a persona alguna, así como a reproducirlo o copiarlo. Si recibe este mensaje por error, favor de notificarlo al remitente de inmediato y desecharlo de su sistema.

Los correos electrónicos no son seguros y no se puede garantizar que estén libres de errores, ya que pueden ser interceptados, modificado, o contener virus. Cualquier persona que se comunica con nosotros por e-mail se considera que ha aceptado estos riesgos. Oxipro S.A.S no se hace responsable de los errores u omisiones de este mensaje y niega cualquier responsabilidad por daños derivados de la utilización del correo electrónico. Cualquier opinión y otra declaración contenida en este mensaje y cualquier archivo adjunto son de exclusiva responsabilidad del autor y no representan necesariamente las de la empresa.

De igual forma, los datos personales que por medio de este correo se soliciten serán tratados de acuerdo con las finalidades del objeto social de la sociedad, y con el fin de dar respuesta y brindar la información relacionada con los

temas que sean de su interés y estén relacionados con la relación comercial u operacional que tiene con la empresa. Los datos personales y de contacto serán conservados en la base de datos de la empresa mientras mantenga dicha relación.

En caso de querer presentar Consultas, Quejas o Reclamos puede realizar la solicitud al correo electrónico [protecciondedatos@oxiprosas.com](mailto:protecciondedatos@oxiprosas.com) o de forma presencial en la siguiente dirección: [Carrera 22 No 168 - 40](#) de la ciudad de Bogotá.

---

### 3 adjuntos

**Constanza Rosas González**  
Directora Comercial y Atención al Usuario  
Carrera 22 # 168 - 40  
Bogotá - Colombia  
Teléfono (80 1) 467 22 64 / 467 22 66



**image001.jpg**  
37K

**image.png**  
535K

**ORDEN MEDICA.jpeg**  
120K