



Call Center Oxipro &lt;callcenter@oxiprosas.com&gt;

**RV: Respuesta Radicado N° PQRS-2023-S-077549 respuesta a PQRS-2023-E-118088**

1 mensaje

**Constanza Rosas** <gestioncomercial@oxigenoensucasa.com>  
Para: Call Center Oxipro <callcenter@oxiprosas.com>  
Cc: Luz Adriana Murillo <gestionprocesos@oxigenoensucasa.com>

9 de mayo de 2023, 11:00

Buenos días:

De acuerdo con correo que antecede favor programar entrega de cilindro portátil a la paciente Blanca Lucila Prieto De Heredia CC 21108261, debe pagar el flete de \$25.000 cada visita por este concepto.

Cordial Saludo,



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:** lunes, 8 de mayo de 2023 10:28 p. m.

**Para:** Constanza Rosas <[gestioncomercial@oxigenoensucasa.com](mailto:gestioncomercial@oxigenoensucasa.com)>

**Asunto:** RE: Respuesta Radicado N° PQRS-2023-S-077549 respuesta a PQRS-2023-E-118088

Buen Día Señora Contanza,

Este caso ya se había reportado en otros correos, donde se solicito la recarga de la portátil en el domicilio y la usuaria acepta el pago del flete.

Agradezco tu amable ayuda para validar si podemos colaborar a la usuaria.

Gracias

Buenos días,

Solicito nuevamente que las recargas sean a domicilio obviamente asumimos el flete.

Hace poco tuvimos respuesta de famisanar donde asegura que el proveedor da la opción de oxígeno portátil y donde nosotros pagábamos, sin embargo, hoy me comuniqué con Oxipro y no lo hacen. ¿Es posible por favor que autoricen al proveedor a hacerlo? Solicitamos este servicio con urgencia.

Adjunto PDF de respuesta de Famisanar a uno de los PQRS escalados, en la hoja 2 de 2 responde en cuanto al servicio de domicilio.

[cid:2eba97e1-2d9f-411a-8b26-7b4e148aa2b8]

Dejo a continuación la evidencia de la negación de Oxipro para la recarga a domicilio:

[cid:a6c457c5-8c78-4d2c-ae7c-a1035006d8e7]

Quedo al tanto de su pronta respuesta.

Atentamente,

Natalia Piragauta

---

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

**Enviado:** martes, 4 de abril de 2023 11:19 p. m.

**Para:** [natalia.piragauta@hotmail.com](mailto:natalia.piragauta@hotmail.com)

**Asunto:** Respuesta Radicado N° PQRS-2023-S-077549 respuesta a PQRS-2023-E-118088

Buen Día:

Adjunto respuesta del proveedor. Quedo atenta en caso de ser posible cambiar de proveedor por uno que les quede más cerca, como veraguas con Oxi 50 o en la zona Industrial con Cryogas.

Quedamos atentos

Dando respuesta a PQRS presentada ante la EPS por el familiar de la paciente Blanca Lucila Prieto De Heredia CC 21108261, se ha revisado el caso la paciente en los últimos 3 meses ha solicitado las recargas de cilindro portátil y en el último mes ha solicitado 1 recarga de cilindro portátil:

Los horarios de atención en la Sede Calle 72 (Carrera 12 No. 71 -32) lunes a viernes: 8:00 am a 12:30 pm - 1:30 pm a 4:00 pm //sábados: 8:00 am a 2:00 pm., para la reclamación del cilindro portátil que puede ser por el familiar y/o acudiente.

Por último, en cuanto a la entrega en el domicilio contractualmente no se tiene establecido y si se llegase a prestar el servicio, el paciente debe hacer el pago del flete por un valor de \$25.000.

Cordial Saludo,

Cordialmente,

[<https://famisanar.blob.core.windows.net/storagewebpageresources/famisanar25.png>]

MARITZA SUAREZ AVILA

Salud

Autorizaciones Hospitalarias

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

Dirección: Carrera 22 #168 - 84

---

Buenas tardes,

Me permito dar los comentarios a su respuesta.

La respuesta solo responde a la necesidad de recarga de bala de oxígeno de manera domiciliar, no tiene presente lo descrito en cuatro hojas sobre la necesidad y el derecho que ustedes están negando a la paciente de calidad de vida que le puede aportar un concentrador de oxígeno portátil. LES EXIJO ME DEN UNA RESPUESTA SOBRE ESA NECESIDAD Y TRÁMITE DEL ASUNTO.

Sobre la recarga de oxígeno en domicilio ya está siendo gestionado, copio el correo intercambiado hoy con Famisanar donde Maritza Suarez gentilmente está en este proceso y copio a este correo dicha área.

¿Qué se puede hacer para conseguir que Famisanar responda y nos de un concentrador portátil?

Por si no encuentran la redacción del documento donde solicitamos y exponemos la necesidad de un concentrador, adjunto nuevamente documento y orden médica de su medico neumologo donde dice concentrador de oxígeno portátil.

Atentamente,

Natalia Piragauta

Cordialmente,



**MARITZA SUAREZ AVILA**

Salud

Autorizaciones Hospitalarias

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

Dirección: Carrera 22 #168 - 84

---

Buenos días,

Solicito nuevamente que las recargas sean a domicilio obviamente asumimos el flete.

Hace poco tuvimos respuesta de famisanar donde asegura que el proveedor da la opción de oxígeno portátil y donde nosotros pagábamos, sin embargo, hoy me comuniqué con Oxipro y no lo hacen. ¿Es posible por favor que autoricen al proveedor a hacerlo? Solicitamos este servicio con urgencia.

Adjunto PDF de respuesta de Famisanar a uno de los PQRS escalados, en la hoja 2 de 2 responde en cuanto al servicio de domicilio.

[cid:2eba97e1-2d9f-411a-8b26-7b4e148aa2b8]

Dejo a continuación la evidencia de la negación de Oxipro para la recarga a domicilio:

[cid:a6c457c5-8c78-4d2c-ae7c-a1035006d8e7]

Quedo al tanto de su pronta respuesta.

Atentamente,

Natalia Piragauta

---

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

Enviado: martes, 4 de abril de 2023 11:19 p. m.

Para: [natalia.piragauta@hotmail.com](mailto:natalia.piragauta@hotmail.com)

Asunto: Respuesta Radicado N° PQRS-2023-S-077549 respuesta a PQRS-2023-E-118088

Buen Día:

Adjunto respuesta del proveedor. Quedo atenta en caso de ser posible cambiar de proveedor por uno que les quede más cerca, como veraguas con Oxi 50 o en la zona Industrial con Cryogas.

Quedamos atentos

Dando respuesta a PQRS presentada ante la EPS por el familiar de la paciente Blanca Lucila Prieto De Heredia CC 21108261, se ha revisado el caso la paciente en los últimos 3 meses ha solicitado las recargas de cilindro portátil y en el último mes ha solicitado 1 recarga de cilindro portátil:

Los horarios de atención en la Sede Calle 72 (Carrera 12 No. 71 -32) lunes a viernes: 8:00 am a 12:30 pm - 1:30 pm a 4:00 pm //sábados: 8:00 am a 2:00 pm., para la reclamación del cilindro portátil que puede ser por el familiar y/o acudiente.

Por último, en cuanto a la entrega en el domicilio contractualmente no se tiene establecido y si se llega a prestar el servicio, el paciente debe hacer el pago del flete por un valor de \$25.000.

Cordial Saludo,

Cordialmente,

[<https://famisanar.blob.core.windows.net/storagewebpageresources/famisanar25.png>]

MARITZA SUAREZ AVILA

Salud

Autorizaciones Hospitalarias

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

Dirección: Carrera 22 #168 - 84

---

Buenas tardes,

Me permito dar los comentarios a su respuesta.

La respuesta solo responde a la necesidad de recarga de bala de oxígeno de manera domiciliar, no tiene presente lo descrito en cuatro hojas sobre la necesidad y el derecho que ustedes están negando a la paciente de calidad de vida que le puede aportar un concentrador de oxígeno portátil. LES EXIJO ME DEN UNA RESPUESTA SOBRE ESA NECESIDAD Y TRÁMITE DEL ASUNTO.

Sobre la recarga de oxígeno en domicilio ya está siendo gestionado, copio el correo intercambiado hoy con Famisanar donde Maritza Suarez gentilmente está en este proceso y copio a este correo dicha área.

¿Qué se puede hacer para conseguir que Famisanar responda y nos de un concentrador portátil?

Por si no encuentran la redacción del documento donde solicitamos y exponemos la necesidad de un concentrador, adjunto nuevamente documento y orden médica de su médico neumólogo donde dice concentrador de oxígeno portátil.

Atentamente,

Natalia Piragauta

---

---

### 3 adjuntos

Los recargos en el domicilio no están contratados o pactados en el convenio con ningún proveedor de oxígeno al ningún familiar, amigo o acompañante de la paciente para ser en la sede de recargas, el proveedor da la opción de hacerlos en el domicilio, pero al fin del transporte, buscaremos el afilado, Famisanar asume los recargos y el alquiler de los equipos de oxígeno, concentrador estacionario, cilindro de soporte y recargos del cilindro portátil. Si la afilada requiere más recargos de los 4 ya incluidos en el paquete inicial, por favor diligenciar sobre para autorizar los recargos adicionales.

image.png  
68K



image.png  
200K

 **PQRS-2023-E-184851.pdf**  
117K