

RV: Atención TUTELA BEATRIZ CASTILLO DE MARIN CC20045925

1 mensaje

Diana P Rodriguez <gestionprogramacion@oxigenoensucasa.com>

27 de febrero de 2024, 14:58

Para: Contact Service <callcenter@oxiprosas.com>

Cc: Manuela Piedrahita <auxiliarsoporte@oxigenoensucasa.com>, "terapia.sueno@oxiyuda.net" <terapia.sueno@oxiyuda.net>, terapeuta oxigeno <Terapeuta.oxigeno@oxiyuda.net>, terapeuta sahos <terapeuta.sahos@oxiyuda.net>

Buen día,

Por realizar comunicación con el familiar de la paciente BEATRIZ CASTILLO DE MARIN CC20045925, el Sr. Rodrigo Marín (Hijo mayor) Tel 318-6295520 o Sr. Carlos Augusto Marín (hijo) al número 3203430650, para realizar la programación de entrega de equipos de terapia del sueño en la sede atención de Terapia del Sueño (Oxiayuda).

Programar para el día miércoles 28 de Febrero en horario normal de entrega de equipos. Indicar que debe presentarse 15 minutos antes de la hora asignada.

Indicar con la persona que se programa la entrega las condiciones de entrega de equipos:

Firma de Contrato de Comodato, Pagare, Carta de Instrucciones de Pagare, Consentimiento informado, Formato de capacitación, orden de visita.

Indicar que dadas las condiciones de salud de la Sra BEATRIZ CASTILLO, la solicitud de recibir los equipos directamente por parte de los familiares sin contar con la asistencia del paciente y porque media además requerimiento jurídico, para la presente entrega de equipos se realiza cambio al proceso establecido por Oxipro según el aval de la Nueva Eps. Por lo cual es importante tener en cuenta, que al no realizarse proceso de adaptación y medición de mascara en caso de requerirse un cambio se deberá asumir posteriormente el costo de la misma.

Adicionalmente tener en cuenta que el suministro de equipos de presión positiva CPAP y los servicios relacionados se prestan directamente en la sede de atención al usuario de Terapia del Sueño.

Cordial saludo,

Diana Rodríguez Mora

Directora de Programación de Servicio

Sedes y Satélites

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 o de forma presencial en la siguiente dirección: **Carrera 22 No 168 - 40** de la ciudad de Bogotá.

De: Yudi Mateus <gestiontecnica@oxigenoensucasa.com>

Enviado: martes, 27 de febrero de 2024 14:41

Para: Martha Elisa Ramirez Pinzon <martha.ramirez@nuevaeps.com.co>

Cc: Heidi Lorena Wilches Vargas <heidi.wilches@nuevaeps.com.co>; Angie Paola Patino Albarracin <angie.patinoa@nuevaeps.com.co>; Diana P Rodriguez <gestionprogramacion@oxigenoensucasa.com>

Asunto: RE: Atención TUTELA BEATRIZ CASTILLO DE MARIN CC20045925

Buenas Tardes:

De acuerdo con autorización de Nueva Eps, Oxipro S.A.S procederá a contactarse con los familiares de la señora BEATRIZ CASTILLO DE MARIN CC:20045925 y programar la entrega de equipos de Terapia del Sueño en la sede de Oxipro S.A.S (no se realiza entrega en IPS Hospitalarias) y se dejará en la documentación la aclaración pertinente que por falta de la presencia de la paciente no se lleva a cabo el proceso de adaptación y medición de mascarará debería asumir posteriormente el costo de la misma en caso de que se requiera cambio y que este proceso se lleva acabo de esta manera por requerimiento de los familiares y judicial.

Cualquier novedad con el caso estaremos informando.

Atentamente,

Yudy Mateus Galindo

Directora de IT
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, 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 o de forma presencial en la siguiente dirección: **Carrera 22 No 168 - 40** de la ciudad de Bogotá.

De: Martha Elisa Ramirez Pinzon <martha.ramirez@nuevaeps.com.co>

Enviado el: martes, 27 de febrero de 2024 02:24 p. m.

Para: Yudi Mateus <gestiontecnica@oxigenoensucasa.com>

CC: Heidi Lorena Wilches Vargas <heidi.wilches@nuevaeps.com.co>; Angie Paola Patino Albarracin <angie.patinoa@nuevaeps.com.co>

Asunto: RE: Atención TUTELA BEATRIZ CASTILLO DE MARIN CC20045925

Cordial saludo, para el caso de la referencia se da aval para la entrega de equipo de terapia de sueño en IPS hospitalaria, dadas las condiciones de salud de la paciente y por que media además requerimiento jurídico, por favor dejar notificación formal y por escrito a familiar de la usuaria que al no realizarse proceso de adaptación y medición de mascara debería asumir posteriormente el costo de la misma en caso de que se requiera cambio.

Por favor dejar claro además que por solicitud del familiar por requerimiento jurídico se cambia el proceso establecido por el prestador para la entrega de estos equipos.

Quedo atenta,

Martha E. Ramírez P.

PROFESIONAL III – GESTION DE COHORTES

GERENCIA DE GESTIÓN DE ATENCION COMPLEMENTARIA

VICEPRESIDENCIA DE SALUD

(601) 4193000

Cra. 85 K # 46A - 66

Piso 2 - Ala Norte

Bogotá D.C. - Colombia



De: Yudi Mateus <gestiontecnica@oxigenoensucasa.com>

Enviado: jueves, 22 de febrero de 2024 2:43 p. m.

Para: Martha Elisa Ramirez Pinzon <martha.ramirez@nuevaeps.com.co>

Cc: Heidi Lorena Wilches Vargas <heidi.wilches@nuevaeps.com.co>; Angie Paola Patino Albarracin <angie.patinoa@nuevaeps.com.co>

Asunto: Atención TUTELA BEATRIZ CASTILLO DE MARIN CC20045925

Buenas Tardes:

Según la solicitud de Nueva Eps informo la gestión realizada por parte de Oxipro S.A.S para la entrega de equipos de terapia del sueño a la paciente BEATRIZ CASTILLO DE MARIN CC:20045925:

- La señora Beatriz Castillo es atendida ininterrumpidamente por Oxipro S.A.S con equipos de oxigenoterapia desde el día 17 de noviembre de 2022 a la fecha.
- El día 20 de febrero de 2024 Nueva Eps envió orden médica para la entrega de equipos de Terapia del Sueño. (A la fecha no se ha recibido autorización de servicios para Oxipro S.A.S)
- El día 20 de febrero de 2024 el personal de Oxipro S.A.S se comunicó con el señor Sr. Carlos Augusto Marín (hijo) al número 3203430650 quien indica que no acepta la programación del servicio, ya que la paciente se encuentra hospitalizada y no sabe qué día salga, se le brindan números telefónicos para que pueda solicitar el servicio.
- El día 20 de febrero de 2024 se presentó en la sede de Oxipro S.A.S el Sr. Rodrigo Marín (Hijo mayor) Tel 318-6295520 solicitando que el equipo se le entregue a Él, ya que la paciente se encuentra hospitalizada en cuidados intensivos y no se sabe cuándo le den salida, se le informa al señor Marín que es necesaria la presencia de la paciente para realizar la entrega de los equipos.

Por lo anterior no ha sido posible la entrega de los equipos de Terapia de Sueño a la señora Castillo.

Para la entrega de los equipos de Terapia de Sueño el protocolo establecido por Oxipro S.A.S tenemos:

- De acuerdo con el modelo de atención para el suministro de equipos de presión positiva (CPAP/BPAP), los servicios realizan directamente en la Sede de Atención al usuario para lo cual el personal de Oxipro S.A.S se contacta vía telefónica con el paciente y/o familiares donde se establece una fecha y hora para la entrega de los equipos y se

solicita la presencia del paciente y un acudiente, en esta reunión la Terapeuta Respiratoria es la responsable de realizar la entrega, capacitación del manejo y uso del equipo, firma de documentos como lo son el consentimiento informado del tratamiento, declaración de capacitación, orden de servicio, contrato de comodato, entre otros al paciente y acudiente.

- Para la entrega de los equipos, se debe contar con la asistencia del paciente, la justificación es dada a que uno de los principales problemas que los pacientes refieren al iniciar el tratamiento, es la adaptación con la máscara de CPAP. Es por este motivo que al realizar la capacitación del uso, cuidado, manejo y adaptación de la máscara se indica asistir al paciente junto con un acompañante mayor de edad y menor de 60 años para dar todas las indicaciones y explicar efectos que se pueden llegar a presentar durante el tratamiento y realizar los ajustes necesarios ya que el equipo CPAP crea una presión positiva en las vías respiratorias, lo que impide que se cierren, permitiendo que el aire pase constantemente desde la nariz o boca, hasta los pulmones generando una sensación de ahogo. Al realizar el taller con el acompañante y paciente se logra corregir los errores que se comenten en el domicilio en el momento de realizar la postura de la máscara y uso del equipo. Todo esto con el fin de asegurar la adherencia al tratamiento.
- Al realizar la entrega del equipo al familiar, sin hacer la adaptación con el paciente no, nos podemos asegurar del manejo o evitar errores en la colocación de la mascarilla lo cual puede llegar incluso a que exista rechazo al CPAP.

Sin embargo, teniendo en cuenta las condiciones de salud de la paciente al no poder desplazarse hasta la sede de atención al usuario y adicionalmente el requerimiento judicial, nos permitimos reiterar que se puede realizar la excepción para realizar todos los tramites de entrega al familiar del paciente, siempre y cuando sea aprobado por parte de la Nueva Eps. Lo anterior para que a futuro no presenten quejas o reclamos por la prestación del servicio realizado por parte de nosotros.

Quedamos atentos a su confirmación, para llamar a los familiares del paciente y programar la entrega del equipo el día de mañana 22 de febrero de 2024.

Atentamente,

Yudy Mateus Galindo

Directora de IT
Carrera 22 # 168 – 40
Bogotá – Colombia
Teléfono (60 1) 467 22 64 / 467 22 65



OXIGENOS MEDICINALES

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 o de forma presencial en la siguiente dirección: Carrera 22 No 168 - 40 de la ciudad de Bogotá.