

**Apoyo Concepto Radicado: PQRS-2024-E-100806 por parte de Famisanar**

1 mensaje

oxigenoterapia@famisanar.com.co <oxigenoterapia@famisanar.com.co>  
Para: gestioncomercial@oxigenoensucasa.com, callcenter@oxiprosas.com

28 de febrero de 2024, 11:11

Buen Día:

Señor Proveedor,

Reciban un cordial saludo de EPS Famisanar, agradecemos su apoyo con la respuesta a la queja en referencia, según informa la queja:

- Usuaría solicita mantenimiento del concentrador, cambio de cilindro, cilindro portátil, cánula y humidificador

Agradecemos su gestión

**El detalle de lo que solicitamos lo puede leer a continuación**

Por medio de la presente solicito a ustedes me informen sobre cual es la empresa que esta a cargo de la prestación del oxígeno domiciliario de la señora Ana Alicia Otálora de Vela identificada con c.c. 21100656, puesto que ya hace mas de un año que no le hacen mantenimiento al concentrador, ni cambio de cilindro, desde el año pasado se solicitó bala portátil para la paciente en mención y tampoco se dio respuesta, he llamado a Linde, Messer y Oxígenos de Colombia y me dicen que la paciente no se encuentra registrada. Tampoco le han dado cánula ni humidificador, ha tocado comprar Cabe aclarar que la cuota si la piden cada mes por mensaje de texto pero para pagar, no nos han dado respuesta de cual es el proveedor.

**Solicitud o inconformidad del afectado**

Por medio de la presente solicito a ustedes me informen sobre cual es la empresa que esta a cargo de la prestación del oxígeno domiciliario de la señora Ana Alicia Otálora de Vela identificada con c.c. 21100656, puesto que ya hace mas de un año que no le hacen mantenimiento al concentrador, ni cambio de cilindro, desde el año pasado se solicitó bala portátil para la paciente en mención y tampoco se dio respuesta, he llamado a Linde, Messer y Oxígenos de Colombia y me dicen que la paciente no se encuentra registrada. Tampoco le han dado cánula ni humidificador, ha tocado comprar Cabe aclarar que la cuota si la piden cada mes por mensaje de texto pero para pagar, no nos han dado respuesta de cual es el proveedor.

**Información afectado****Información reclamante**

Nombre afectado: ANA ALICIA OTALORA DE VELA Nombre reclamante: Auralicia Vela Otálora

Identificación: 21100656

Identificación: 52146809

Email: [alis0573@hotmail.com](mailto:alis0573@hotmail.com)Email: [alis0573@hotmail.com](mailto:alis0573@hotmail.com)

Telefono: 3003644440

Telefono: 3114529609

Cordialmente,

**TATIANA PAOLA SIERRA GRANDE**

Salud

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

Dirección: Carrera 22 #168 - 84

---

---