
RV: QUEJA ASOCIACION DE USUARIOS 2804788 VTO 22/01/24 CC-1010223596 MURCIA PINILLA NATALIA celular 3142480569

2 mensajes

Constanza Rosas <gestioncomercial@oxigenoensucasa.com>

12 de enero de 2024, 12:32

Para: Call Center Oxipro <callcenter@oxiprosas.com>

Cc: Elsi Diaz <administrativo@oxigenoensucasa.com>, Luz Adriana Murillo <gestionprocesos@oxigenoensucasa.com>

Buenas tardes:

De acuerdo con correo que antecede, favor hacer programación de entrega de concentrador portátil a la paciente MURCIA PINILLA NATALIA CC-1010223596 y actualizar formula en el sistema.

Elsi, favor enviar el equipo a la sede calle 71.

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

De: Rosalba Acuna Mora <rosalba.acuna@nuevaeps.com.co>**Enviado el:** viernes, 12 de enero de 2024 11:34 a. m.**Para:** Constanza Rosas <gestioncomercial@oxigenoensucasa.com>

CC: Martha Elisa Ramirez Pinzon <martha.ramirez@nuevaeps.com.co>; Angie Paola Patino Albarracin <angie.patinoa@nuevaeps.com.co>

Asunto: RV: QUEJA ASOCIACION DE USUARIOS 2804788 VTO 22/01/24 CC-1010223596 MURCIA PINILLA NATALIA celular 3142480569

Importancia: Alta

Buenos días Doctora;

Te comparto caso de PQR el cual requiere prioridad de entrega de concentrador de oxigeno portátil permanente para que puedas asignar el equipo que actualmente tienes disponible para la afiliada quien actualmente tiene fibrosis pulmonar 28 años de edad y requiere prioritariamente la entrega de dicho insumo, gracias Doctora quedo pendiente de realizar revisión a la base pero lo podemos revisar la próxima semana que tengas más espacio, favor actualizar consumo a 2 litros 24 Horas, gracias

CC-1010223596 MURCIA PINILLA NATALIA celular 3142480569

Cordial saludo;

Rosalba Acuña Mora

AUXILIAR III GESTIÓN DE COHORTES

GERENCIA DE GESTIÓN DE ATENCIÓN COMPLEMENTARIA



(091) 4193000 Ext. 10316

nueva
eps



Kra 85k # 46A - 66 – Piso 2 – Ala Norte

Bogotá D.C. - Colombia

De: Deicy Lisset Solano Cardenas <deicy.solano@nuevaeps.com.co>

Enviado el: jueves, 11 de enero de 2024 1:08 p. m.

Para: suministro oxigeno <suministrodeoxigeno@nuevaeps.com.co>; Rosalba Acuna Mora <rosalba.acuna@nuevaeps.com.co>; Martha Elisa Ramirez Pinzon <martha.ramirez@nuevaeps.com.co>

CC: Quejas Bogota <quejas.bogota@nuevaeps.com.co>

Asunto: QUEJA ASOCIACION DE USUARIOS 2804788 VTO 22/01/24

Importancia: Alta

Buen día,

Solicito de su amable colaboración con el paciente en referencia quien requiere autorización y entrega de OXIGENO LIQUIDO TERMO MADRE y TERMO PORTATIL para administrar a 5LPM.

Se valida en herramienta salud y se evidencia que la usuaria pertenece al programa de fibrosis quística y cuenta con autorización de paquete E990233 PAQUETE MENSUAL DE OXIGENO (BALA/CONCENTRADOR/LIQUIDO aprobado desde el día 13/02/23 con numero de autorización 249019349 direccionado para prestación del servicio con OXIPRO OXIGENO MEDICINAL S.A.S

INFORMACION DE LA INCONFORMIDAD CON NUMERO DE RADICACION 2804788

Datos del Afectado

Identificación :CC-1010223596

Nombres :MURCIA PINILLA NATALIA

I.P.S Primaria :UNION TEMPORAL VIVA BOGOTA - VIVA 1A IPS RESTREPO

Empresa :MARIA CONCEPCION PINILLA SICACHA

Telefono Oficina :2332696

Telefono Casa :3142480569

E-mail :

Datos del reclamante

Identificación :CC-1010223596

Nombres :NATALIA MURCIA PINILLA

Parentesco :El mismo afectado

Dirección de Correspondencia :CR

Teléfono oficina :

Teléfono casa :3142480569

e-mail :

Datos de la Inconformidad

Fecha de radicación :10/01/2024

Medio de recepción :Web

Origen :Asistencial

I.P.S :IPS NO ADSCRITA

Especialidad :NO APLICA

Tipo de inconformidad :Asociaciones de usuarios

Tipo de proceso :Problemas con la entrega de elementos o insumos

Area Responsable :SALUD BOGOTA

Fecha Limite :22/01/2024

Estado de la inconformidad :Estado: Asignadas sin Tramitar

Departamento :DISTRITO CAPITAL

Municipio :BOGOTA, D.C.

Resumen de la Inconformidad

Hola doctora Mónica buenos días hablas con Natalia Murcia CC 1010223596 paciente de fibrosis Quística.. Lo que pasa es que me formularon el oxígeno líquido termo madre y termo portátil y hasta la fecha de hoy no me han querido dar respuesta me llaman y me preguntan pero al final de cuentas no me dan respuesta de lo pedido.. Don Luis Lara me la recomendó haber si fuera posible de ayudarme sería para mi muy importante su gran ayuda... Muchas gracias quedo atenta a su respuesta que tenga un buen día

Quedo atenta a comentarios, mil gracias.

Cordialmente;

DEICY SOLANO CARDENAS.

AUXILIAR III REQUERIMIENTOS PQRS

COORDINACION DE REQUERIMIENTOS

GERENCIA UNIDAD DE SERVICIOS COMPARTIDOS EN SALUD

VICEPRESIDENCIA DE SALUD

Cra. 85 K # 46A – 66
Bogotá D.C. - Colombia

nueva
eps





GRB 2804788.tif
224K

12 de enero de 2024, 14:55

Call Center Oxipro <callcenter@oxiprosas.com>

Para: Constanza Rosas <gestioncomercial@oxigenoensucasa.com>

Cc: Elsi Diaz <administrativo@oxigenoensucasa.com>, Luz Adriana Murillo <gestionprocesos@oxigenoensucasa.com>

Buenas tardes

Solicitamos de su amable colaboración con la confirmación de la fecha para realizar la programación de entrega concentrador portátil. Agradezco su atención y quedo atenta a direccionamiento.

Cordialmente,

Isabella López
Asesor de Oxígenos
Contative SAS
4320520

CONFIDENCIAL CONTACTIVE SAS: La información contenida en este mensaje es confidencial y solo puede ser utilizada por la persona o la organización a la cual está dirigido. Si usted no es el receptor autorizado, cualquier retención, difusión, distribución o copia de este mensaje está prohibida y será sancionada por la ley. Si por error recibe este mensaje, favor reenvíelo y borre el mensaje recibido inmediatamente.

[El texto citado está oculto]