

RV: Apoyo Concepto Radicado: PQRS-2024-E-308985 por parte de Famisanar

1 mensaje

Constanza Rosas <gestioncomercial@oxigenoensucasa.com>
Para: Call Center Oxipro <callcenter@oxiprosas.com>, Manuela Piedrahita <auxiliarsoporte@oxigenoensucasa.com>

26 de junio de 2024, 15:50

Buenas tardes:

De acuerdo con correo que antecede, solicito a ustedes sea cambiado el paquete con cilindro portátil permanente (4 recargas al mes no acumulables) e informar al paciente las condiciones de entrega.

Cordial Saludo,

Constanza Rosas González.*Directora Gestión Experiencia del Cliente.*

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: oxigenoterapia@famisanar.com.co <oxigenoterapia@famisanar.com.co>**Enviado el:** miércoles, 26 de junio de 2024 3:47 p. m.**Para:** Constanza Rosas <gestioncomercial@oxigenoensucasa.com>**Asunto:** Apoyo Concepto Radicado: PQRS-2024-E-308985 por parte de Famisanar

Buen Día:

Señor Proveedor,

Reciban un cordial saludo de EPS Famisanar, agradecemos su apoyo con la queja en referencia.

Usuario solicita cilindro portátil, por favor informar si cuenta con cilindro portátil de manera permanente o por 48 hrs. En comunicación con la Sra. Cris González nieta de paciente al numero 3114464678, informa que realizo solicitud y envió de formula media desde el día 20 al proveedor y al momento no cuenta con ninguna respuesta. Por favor garantizar servicio de manera prioritaria.

Agradecemos su gestión

El detalle de lo que solicitamos lo puede leer a continuación

Afiliada requiere envío de equipos suministro de oxígeno portátil que requiere en casa, favor validar

Solicitud o inconformidad del afectado

#RAD20242100008335202 #PRESTADOR Oxipro S A S Usuario según ADRES activo con la entidad #EPS FAMISANAR S.A.S. CONTRIBUTIVO. La entidad Oxipro debe tener seguimiento, ya que no esta dando respuesta a sus pacientes poniendo en riesgo la integridad y vida, sin tramite ante ordenes emitidas por la eps de suministro de oxígeno vital para el manejo de pacientes como Margarita Barragan de castro, quien esta solicitando los insumos por los medios que dispone la entidad sin ninguna respuesta, aún llamando a la línea, radicando PQR, dirigiendose a la sede principal con apoyo de los familiares, no nos entregan el suministro de oxígeno portatil que requiere en casa, no acatan las ordenes medicas y no dan priridad a resolver al cliente por ningun medio la prestación del servicio.

Información afectado		Información reclamante	
Nombre afectado:	MARGARITA BARRAGAN DE CASTRO	Nombre reclamante:	MARGARITA BARRAGAN DE CASTRO
Identificación:	21079660	Identificación:	21079660
Email:	crish_gc@hotmail.com	Email:	crish_gc@hotmail.com
Telefono:	3114464678	Telefono:	3114464678

Cordialmente,



TATIANA PAOLA SIERRA GRANDE

Salud

Autorizaciones Hospitalarias

oxigenoterapia@famisanar.com.co

Dirección: Carrera 22 #168 - 84

Cordial saludo oxigenoterapia@famisanar.com.co,

Favor responder el concepto dando click en el siguiente enlace: [Enlace resolución Apoyo/Concepto](#)

Tipo de PQRS: Reclamo de riesgo simple

Ente radicador: SUPERSALUD

Requerimos apoyo para la gestión del radicado # PQRS-2024-E-308985 para brindar su concepto.

El detalle de lo que solicitamos lo puede leer a continuación

Afiliada requiere envío de equipos suministro de oxígeno portátil que requiere en casa, favor validar

Solicitud o inconformidad del afectado

#RAD20242100008335202 #PRESTADOR Oxipro S A S Usuario según ADRES activo con la entidad #EPS FAMISANAR S.A.S. CONTRIBUTIVO. La entidad Oxipro debe tener seguimiento, ya que no esta dando respuesta a sus pacientes poniendo en riesgo la integridad y vida, sin tramite ante ordenes emitidas por la eps de suministro de oxigeno vital para el manejo de pacientes como Margarita Barragan de castro, quien esta solicitando los insumos por los medios que dispone la entidad sin ninguna respuesta, aún llamando a la línea, radicando PQR, dirigiendose a la sede principal con apoyo de los familiares, no nos entregan el suministro de oxigeno + portatil que requiere en casa, no acatan las ordenes medicas y no dan priridad a resolver al cliente por ningun medio la prestación del servicio.

Información afectado		Información reclamante	
Nombre afectado:	MARGARITA BARRAGAN DE CASTRO	Nombre reclamante:	MARGARITA BARRAGAN DE CASTRO
Identificación:	21079660	Identificación:	21079660
Email:	crish_gc@hotmail.com	Email:	crish_gc@hotmail.com
Telefono:	3114464678	Telefono:	3114464678

Esperamos contar con su concepto para la fecha:

Favor responder el concepto dando click en el siguiente enlace: [Enlace resolución Apoyo/Concepto](#)

Las acciones administrativas que se deriven de la no respuesta oportuna a las PQR son vinculantes a los prestadores, por lo que se solicita la gestión y cierre del concepto solicitado.

Cordialmente,



Famisanar EPS

<https://www.famisanar.com.co>

Tel: 307 8069 Dirección: [Carrera 13A # 77A - 63 Bogotá Colombia](#)

Línea Amable: 307 80 69 en Bogotá ó 01 8000 11 66 62 a nivel nacional



2 adjuntos



20242100008335202_00001.PNG
113K



20242100008335202_00002.PNG
132K