

Neiva, Enero 28 de 2022

RADICADO:  
2022CS001131-1  
FECHA: 2022-01-28

2022PQR00001001

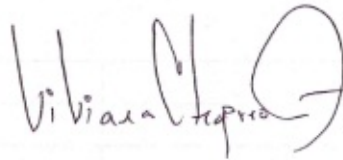
Señor(a):  
Anónimo  
Neiva / Huila

**Asunto:** Respuesta a su solicitud No. 2022PQR00001001

Cordial saludo,

Atentamente me permito adjuntar respuesta emitida por el proceso de calidad a la PQR radicada por usted a través del portal web, cualquier inquietud al respecto de la misma será atendida por la funcionaria Nataly Naranjo en el teléfono celular 3212364832

Con todo respeto,



**CARMEN LILIANA CHAPARRO MORENO**

Coordinadora Nacional del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad

Proyectó: Angie Nataly Naranjo Guzman

SA-09- 01749  
Neiva, 28 de enero de 2022

**SEÑOR (A):**  
**LEGUIZAMO PATIO JESUS ALBERTO**  
**AFILIADO (A) EPS COMFAMILIAR HUILA – REGIMEN SUBSIDIADO**  
**DIRECCION: VDA ARRAYANES**  
**CELULAR: 3138279700**  
**TERUEL - HUILA**

Asunto: Respuesta PQR No. 74107  
Referencia: Código único 2022PQR00001001

Cordial Saludo;

Comedidamente nos permitimos informarle, que tan pronto conocimos su petición, hicimos las gestiones administrativas pertinentes para poder dar solución a su necesidad.

Atendiendo su petición, como Afiliado (a) a Comfamiliar EPS, tiene derecho a los servicios y tecnologías de salud financiados con recursos a la Unidad de Pago por Capitación (UPC) según Resolución 2292 de 2021y que nuestra entidad garantiza por intermedio de la red de prestadores de servicios de salud contratada en el Departamento y el resto del país.

Teniendo en cuenta lo anterior, según el seguimiento realizado a nuestro sistema de autorizaciones (SGA), se pudo evidenciar que la EPS COMFAMILIAR Huila le generó el (los) número (s) de autorización (16130902) para el (los) siguiente (s) servicio (s) de salud:

**CLINICA OFTALMOLASER CARRERA 7 No. 18 A-26 B/QUIRINAL**

- **CONSULTA DE PRIMERA VEZ POR ESPECIALISTA EN OFTALMOLOGIA**

**OBSERVACIÓN:** Desde el área de CALIDAD de la EPS COMFAMILIAR Huila se solicitó programación de la consulta por OFTALMOLOGIA ante el prestador autorizados al servicios.informacion@oftalmolasersa.com.co una vez se cuente con dicha información, le estaremos informando a Usted por WhatsApp.

Es preciso hacer claridad que, para que el prestador pueda garantizar la prestación de su (s) servicio(s) de salud es de obligatorio CUMPLIMIENTO presentar Orden (es) medica (s) e historia clínica, documento de identidad y/o demás documentos que el prestador solicite para la atención.

Es importante mencionar que, la respuesta a su PQR con la anterior información fue suministrada vía WhatsApp (**3138279700**) a Usted el día 28 de enero 2022 a las 9:50 a.m. quien manifestó entender dicha información.

Es importante recordar y divulgar que, la EPS Comfamiliar cuenta con canales NO presenciales, como lo es, la Oficina Virtual para que realicen gestiones ante la EPS, a la cual pueden acceder a través del enlace <http://comfamiliarhuila.sga-software.com:15970/oficVirtual/> y una vez registrado los datos personales, creado el usuario y la contraseña podrán realizar: Actualización de datos, generar certificados de afiliación, presentar PQR, solicitar portabilidad, solicitudes de Servicios de salud (radicación y autorización de estos), Consulta de Servicios, Prestaciones Económicas (solo para Régimen Contributivo).

Nuestro objetivo es el bienestar de nuestros afiliados, por lo tanto, agradecemos su comunicación ya que con la misma se logra identificar las posibles falencias para abordar acciones correctivas y preventivas que permitan el mejoramiento del servicio.

**Frente a cualquier desacuerdo en la decisión adoptada por la EPS ante la cual se elevó la respectiva queja o petición, se puede elevar consulta ante la correspondiente Dirección de Salud, sea esta la Departamental, Distrital o Local, sin perjuicio de la competencia prevalente y excluyente que le corresponde a la Superintendencia Nacional de Salud, como autoridad máxima en materia de inspección, vigilancia y control de este sector.**

Cualquier inquietud comunicarse con el área del Calidad a los teléfonos celulares 3212364832- 3202541118 en el horario de atención de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. o escribanos al correo [gcalidad@comfamiliarhuila.com](mailto:gcalidad@comfamiliarhuila.com).

Atentamente,



**ANDREA YOMAIRA LAMILLA ESPINOSA**  
**JEFE DE DEPARTAMENTO SIAU EPS- REGIONAL HUILA (E)**

A. Y. LAMILLA ESPINOSA / J.D. CHACON BERMUDEZ  
COPIA INTERNA: CENTRO DE DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN