

Neiva, Febrero 3 de 2022

RADICADO:
2022CS001438-1
FECHA: 2022-02-03

2022PQR00001278

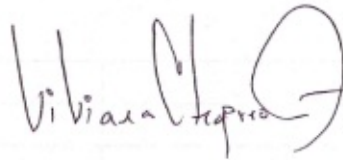
Señor(a):
Anónimo
Neiva / Huila

Asunto: Respuesta a su solicitud No. 2022PQR00001278

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- 02236
Neiva, 03 de febrero de 2022

SEÑOR (A):
ANONIMO
NEIVA- (HUILA)

Asunto: Respuesta a su solicitud No. 2022PQR00001278, 2022PQR00000995
Referencia: QUEJA DE MALA ATENCION-PQR 74350

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, de la manera más respetuosa, y en cumplimiento al debido proceso y procedimiento de atención y prestación de los servicios de manera integral a cada uno de los Afiliados, desde el Programa de Cáncer "ANCORA" de la EPS COMFAMILIAR HUILA nos permitimos informar que la auxiliar **Leidy Johana Romero Mayorga** desempeño actividades administrativas desde su domicilio mediante seguimiento telefónico motivo por el cual no se logra comprender la apreciación frente a la forma de ver los usuarios y el estado de su manicure.

Por otra parte, la auxiliar Leidy Johana Romero Mayorga manifiesta que no ha tenido ningún inconveniente e inconformidad con los usuarios a los cuales se les ha realizado el respectivo abordaje, con quienes ha seguido los protocolos y directrices establecidos por el programa para el seguimiento telefónico y gestión a los usuarios objeto de tamización y diagnosticados con cáncer.

Cabe resaltar que cada uno de los colaboradores de la EPS han sido seleccionados según lo requerido para desempeñar de manera idónea y calificada cada una de las funciones asignadas, siguiendo protocolos establecidos para el adecuado desarrollo de las rutas integrales de atención en salud desde el área de gestión del riesgo. Actualmente, el talento humano en salud cuenta con capacitaciones en humanización en la atención en salud, desde el momento del ingreso y a lo largo del tiempo durante la prestación del servicio según los cronogramas establecidos por la EPS.

Por lo anteriormente mencionado, se solicita ampliación de los datos de identificación de la usuaria con el fin de verificar si esta hace parte de la asignación que le fue entregada a la auxiliar Leidy Johana Romero M. y con esto llevar a cabo ampliación de los hechos ocurridos.

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.

Atentamente,



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

A. Y. LAMILLA ESPINOSA / A. N. NARANJO GUZMAN
PROYECTO: PAOLA ANDREA MURCIA, Jefe de Departamento Gestión de la Intervención del Riesgo
COPIA INTERNA: CENTRO DE DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN