

SEB-01-03212
Tunja, 12 de mayo de 2022

Señor(a):
SORIANO DE ORTEGA CARMEN ROSA
Afiliado(a) Comfamiliar E.P.S
Datos del Contacto: 3143979904km 1 Vía Sutatenza- Asociacion Casa Edad Dorada
Correo electrónico: asistenciasocialnogotanorte@gmail.com
Guateque, Boyacá.

Asunto: Respuesta caso PQRD presentado a través de Supersalud 20222100005208052

Respetuoso Saludo;

Uno de los objetivos de la política de calidad de la EPS Comfamiliar, es mantener el nivel de satisfacción de nuestros afiliados, así mismo, las comunicaciones recibidas en pro de la prestación del servicio de salud motivan a la realización de acciones correctivas, las cuales permiten diseñar nuevas estrategias y lineamientos con calidad, sello que siempre ha caracterizado a la EPS, con relación a su caso, me permito puntualizar:

1. De acuerdo a su solicitud y una vez realizada la verificación en el Sistema de Información de la EPS, se informa que la gestión realizada así:

NOMBRE DE SERVICIO	PRESTADOR DEL SERVICIO	OBSERVACION
VALORACION POR CLINICA DE HERIDAS	E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL TUNJA	SERVICIO AUTORIZADO BAJO ANEXO No.10173049 CON CITA PROGRAMADA PARA EL DÍA 17 DE MAYO DE 2022 HORA: 10:40 AM

- Me permito informar que el medicamento solicitado debe ser ordenados por el médico especialista, así las cosas, se gestiona valoración por clínica de herida, teniendo en cuenta que existe un grupo interdisciplinario competente para el manejo de su patología y serán estos profesionales quienes indiquen como especialistas en el área el tratamiento a seguir para su diagnóstico.
2. Posteriormente, la Eps el día 12 de mayo de 2022, se comunica al número de contacto 3203493945, atendiendo la Sra. Yinet Guataquira, enfermera del Hogar Geriátrico, a quien se le da a conocer la información expuesta en los numerales anteriores, en cuanto a la gestión realizada de los servicios de salud solicitados, y direccionamiento del caso para efectividad del mismo.
 3. Se adjunta, la Circular Externa SEB-01-03782, mediante la cual se dan a conocer los canales de atención no presenciales con los que cuenta la EPS; dentro de los cuales se encuentra la oficina virtual, dispuesta para que los Usuarios realicen las gestiones que requieran evitando el desplazamiento a las oficinas presenciales; podrá acceder ingresando a la página de Comfamiliar Huila EPS opción "oficina virtual" realizando el proceso de registro.
 4. Por medio de la oficina virtual, podrá realizar el registro de solicitudes y consultar su estado de gestión, realizar solicitud de portabilidad, expedición de certificados de afiliación, autorizaciones de servicios de salud y actualizar datos de contacto.

Agradecemos su opinión ante determinada situación, ya que esto permite implementar acciones que garanticen una adecuada prestación del servicio.

Frente a cualquier desacuerdo en la decisión adoptada por la E.P.S 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.

Cordialmente;

Original firmado:

RUTH MARY SIERRA TORRES
COORDINADORA EPS REGIONAL BOYACA
R.M. SIERRA TORRES /
Copia: Superintendencia Nacional de Salud/ Vía electrónica

P/ Coord. Gestión de Calidad (78997)