

SA-09- 12366
Neiva, 06 de junio de 2022

SEÑOR (A):
ANONIMO
PAICOL- (HUILA)

Asunto: Respuesta PQR No. 80344

Referencia: Respuesta a su solicitud No. 2022PQR00006106

Cordial Saludo;

Comedidamente nos permitimos informarle, que tan pronto conocimos su Reclamo, 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 2021 y 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, expresamos de antemano nuestras sinceras disculpas por los inconvenientes ocasionados, manifestamos que la promotora ha estado enferma razón por la cual hemos tenido por horas o días cerrada la oficina, de hecho, en estos momentos la promotora se encuentra incapacitada por un mes pero ya tenemos una funcionaria allí, respondamos que el cierre obedeció a enfermedad de la funcionara situación que se nos sale de nuestras manos, sin embargo ya se encuentra un reemplazo.

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 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 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. o escribanos al correo gcalidad@comfamiliarhuila.com.

Atentamente,



OSIRIS TRUJILLO
JEFE DE DIVISIÓN SIAU EPS- REGIONAL HUILA

O. TRUJILLO / A. N. NARANJO GUZMAN
COPIA INTERNA: CENTRO DE DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN