

Neiva, Agosto 9 de 2022

RADICADO:
2022CS008571-1
FECHA: 2022-08-09

2022PQR00008327

Señor(a):
Anónimo
Neiva / Huila

Asunto: Respuesta a 2022PQR00008327.

Cordial saludo.

En atención a su PQRSF, nos pronunciamos en los siguientes términos:

1. Para la dispensación de medicamentos que requieren el transporte y almacenamiento en cadena de frío, **es indispensable** que el usuario se presente con su respectiva nevera (icopor) para poder hacer entrega del medicamento debido a que por razones técnicas no pueden ni deben ser entregados de otra manera, pues la pérdida de la cadena de frío daña o altera la sustancia activa.
2. El servicio farmacéutico no es responsable del suministro de las neveras (icopor) sino de la entrega efectiva de los medicamentos y que dentro de la práctica del buen servicio al cliente, cuando algún usuario consulta sitios donde se pueden adquirir, el funcionario realiza orientación donde los pueden comprar (sitios que están cerca del servicio farmacéutico). Es importante aclarar que IPS dispensación Comfamiliar no tiene ningún vínculo comercial con ninguna entidad que comercialice estos insumos.
3. Con relación a su observación respecto al trato de la colaboradora para con los usuarios, realizaremos las validaciones pertinentes, con el fin de garantizar el cumplimiento de los estándares de Servicio al Cliente establecidos por Comfamiliar.

Finalmente, agradecemos el uso que le ha dado a nuestro sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos, cualquier inquietud adicional puede comunicarse a la línea 8664452 EXT 1248 punto de dispensación sede Centro 3144462812 punto de dispensación sede Uis San Jorge.

Con todo respeto,



CARLOS EDUARDO LOZANO
Coordinador

Proyectó: Adriana Rojas Peña
Revisó: Paula Andrea Pardo Soto