



Call Center Oxipro <callcenter@oxiprosas.com>

RV: RIESGO PRIORIZADO 2783140

1 mensaje

Constanza Rosas <gestioncomercial@oxigenoensucasa.com>

26 de diciembre de 2023, 16:16

Para: Call Center Oxipro <callcenter@oxiprosas.com>, Eder Botero <logistica4.cund@oxigenoensucasa.com>

Buenas tardes:

Favor hacer cambio de paquete a E990242 al paciente CARDENAS DE BARON CARMEN ELVIRA CC-20006807 e informarle que tiene derecho a 4 recargas al mes no acumulables.

Cordial Saludo,



El presente correo electrónico puede contener información confidencial o legalmente protegida y está destinado única y exclusivamente para el uso del destinatario(s) previsto, para su utilización específica. Se le notifica por el presente que está prohibida su divulgación, revisión, transmisión, difusión o cualquier otro tipo de uso de la información contenida por personas extrañas al destinatario original. Si Usted no es el destinatario a quien se desea enviar este mensaje, tendrá prohibido darlo a conocer a persona alguna, así como a reproducirlo o copiarlo. Si recibe este mensaje por error, favor de notificarlo al remitente de inmediato y desecharlo de su sistema.

Los correos electrónicos no son seguros y no se puede garantizar que estén libres de errores, ya que pueden ser interceptados, modificados, o contener virus. Cualquier persona que se comunica con nosotros por e-mail se considera que ha aceptado estos riesgos. Oxipro S.A.S no se hace responsable de los errores u omisiones de este mensaje y niega cualquier responsabilidad por daños derivados de la utilización del correo electrónico. Cualquier opinión y otra declaración contenida en este mensaje y cualquier archivo adjunto son de exclusiva responsabilidad del autor y no representan necesariamente las de la empresa.

De igual forma, los datos personales que por medio de este correo se soliciten serán tratados de acuerdo con las finalidades del objeto social de la sociedad, y con el fin de dar respuesta y brindar la información relacionada con los temas que sean de su interés y estén relacionados con la relación comercial u operacional que tiene con la empresa. Los datos personales y de contacto serán conservados en la base de datos de la empresa mientras mantenga dicha relación.

En caso de querer presentar Consultas, Quejas o Reclamos puede realizar la solicitud al correo electrónico protecciondedatos@oxiprosas.com o de forma presencial en la siguiente dirección: **Carrera 22 No 168 - 40** de la ciudad de Bogotá.

De: Rosalba Acuna Mora <rosalba.acuna@nuevaeps.com.co>
Enviado el: martes, 26 de diciembre de 2023 4:09 p. m.
Para: Constanza Rosas <gestioncomercial@oxigenoensucasa.com>
CC: Quejas Bogota <quejas.bogota@nuevaeps.com.co>
Asunto: RV: RIESGO PRIORIZADO 2783140

Buenas tardes Doctora:

Solicito su colaboración tramitando cambio de cups para afiliado de la referencia asignar cups E990242 para entrega de cuatro recargas de cilindro portátil al mes el cual se dará en las oficinas del prestador, gracias

Cordial saludo;

Rosalba Acuña Mora

AUXILIAR III GESTIÓN DE COHORTES

GERENCIA DE GESTIÓN DE ATENCIÓN COMPLEMENTARIA

 (091) 4193000 Ext. 10316

Kra 85k # 46A - 66 – Piso 2 – Ala Norte

Bogotá D.C. - Colombia



De: OXI50 INVERSIONES LEAL Y OXIGENOS SAS <solicitudesoxi50@gmail.com>
Enviado el: martes, 26 de diciembre de 2023 4:05 p. m.
Para: Quejas Bogota <quejas.bogota@nuevaeps.com.co>
CC: direccion.administrativa@oxi50.com.co; Servicio Oxigeno <servicio.oxigeno@clinicos.com.co>; Rosalba Acuna Mora <rosalba.acuna@nuevaeps.com.co>
Asunto: Re: RIESGO PRIORIZADO 2783140

Buen día,

el paciente en mencion no cuenta con nuestro proveedor ninguna solicitud de entrega de suministro , por favor validar proveedor que le corresponde ya que somos OXI50.

cordialmente Catherine rojas

INVERSIONES LEAL Y OXÍGENOS SAS (OXI 50)

www.oxi50.com.co

PBX (601)7443511

WhatsApp 3188271323

[CRA 34A #4B-40 VERAGUAS](#)

El mar, 26 dic 2023 a las 15:54, Quejas Bogota (<quejas.bogota@nuevaeps.com.co>) escribió:

Cordial saludo,

Solicito de su amable colaboración para validar queja que reporta informando

INFORMACION DE LA INCONFORMIDAD CON NUMERO DE RADICACION 2783140

Datos del Afectado

Identificación :CC-20006807

Nombres :CARDENAS DE BARON CARMEN ELVIRA

I.P.S Primaria :U.T. CAFAM - CLINICA PALERMO - HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN IGNACIO - SEDE
CALLE 48

Empresa :COLPENSIONES

Telefono Oficina :2170100

Telefono Casa :3204989311

E-mail :patobaron@me.com

Datos del reclamante

Identificación :CC-20006807

Nombres :CARMEN ELVIRA CARDENAS DE BARON

Parentesco :Otro

Dirección de Correspondencia :Calle 22B 68C 41 torre 3 apto. 601
Teléfono oficina :3158941304
Teléfono casa :3204989311
e-mail :patobaron@me.com

Datos de la Inconformidad

Fecha de radicación :22/12/2023
Medio de recepción :Web
Origen :Asistencial
I.P.S :OXIGENOS DE COLOMBIA LTDA
Especialidad :NO APLICA
Tipo de inconformidad :RIESGO PRIORIZADO
Tipo de proceso :Problemas Por suministro de oxígeno
Area Responsable :SALUD BOGOTA
Fecha Limite :27/12/2023
Estado de la inconformidad :Estado: Asignadas sin Tramitar
Departamento :DISTRITO CAPITAL
Municipio :BOGOTA, D.C.

Resumen de la Inconformidad

PQR-20232100015973232 - #RAD20232100015973232 #PRESTADORNR .Soy paciente con EPOC desde hace varios años y con un concentrador autorizado por la EPS. Debido a mi condición, el dr. Neumología ordenó desde octubre/23 se me entregue una bala de oxígeno portátil . NVA EPS decidió que NO porque el tiempo de duración era solo de 16 horas. Se tuvo que conseguir nueva cita con Neumología quien NUEVAMENTE ordenó la bala de oxígeno porque se requieren el SERVICIO DE BALA PORTATIL PERMANENTE (ahora debo usar el oxígeno 24 horas). A la fecha, no ha sido posible recibir este elemento por las siguientes razones:

- 1.- NVA EPS envía las solicitudes a un operador diferente. El concentrador fue autorizado a OXIPRO y las nuevas autorizaciones las hacen a OXIGENOS DE COLOMBIA.
- 2.- Indican que el servicio fue tramitado, cuando NO CUENTO CON LA BALA DE OXÍGENO PORTATIL DE MANERA PERMANENTE.
- 3.- Se la han pasado remitiendo solicitudes a OXIGENOS DE COLOMBIA a pesar de haberse explicado que tenemos el concentrador con otro operador (incluso se les ha dado los contactos).
- 4.- NUEVA EPS desconoce que ellos hace muchos años AUTORIZARON un CONCENTRADOR con otro operador. Si la solución fuera devolver el aparato que tenemos, ¿cómo NUEVA EPS va a garantizar que cuente con CONCENTRADOR Y BALA PORTÁTIL? NO solucionan el problema a pesar de estar informados DESDE OCTUBRE.
- 4.- Llevo desde octubre a la fecha haciendo este trámite, lo cual ha repercutido en el desmejoramiento de mi salud, porque debo salir a citas médicas sin oxígeno.

Agradecería su intervención para que NUEVA EPS atienda de manera oportuna mi caso. No me interesa quién sea el operador, lo importante es contar con el CONCENTRADOR PARA LA CASA Y LA BALA DE OXÍGENO PARA SALIR.

Respuesta

Por favor dar respuesta al correo quejas.bogota@nuevaeps.com.co

Quedo atenta de cualquier comentario

DARLING YINNETH BUITRAGO IZQUIERDO

Asesora de Inconformidades

GERENCIA UNIDAD DE SERVICIOS COMPARTIDOS EN SALUD

VICEPRESIDENCIA DE SALUD

"Este mensaje, incluidos sus archivos adjuntos, es confidencial y su contenido está restringido al destinatario del mensaje. Si lo recibió por error, devuélvalo al destinatario y elimínelo de sus archivos. Cualquier uso no autorizado, duplicación o difusión de este mensaje o parte de él está expresamente prohibido. Nueva EPS no será responsable por el contenido o la precisión de esta información, si se usa de manera inapropiada."