

**RV: QUEJA SUPERSALUD 2847901 LASSO DE HEREDIA ANA LEYDA CC-24905927**

1 mensaje

**Constanza Rosas** <gestioncomercial@oxigenoensucasa.com>  
Para: Call Center Oxipro <callcenter@oxiprosas.com>  
Cc: Catalina Trujillo <administrativo.ejec@oxigenoensucasa.com>

12 de febrero de 2024, 14:15

Buenos días:

Por favor radicar PQRS.

Adicionalmente, favor programar visita técnica a domicilio y si es necesario hacer el respectivo cambio de equipo.

Cordial Saludo,

**Constanza Rosas González***Directora Comercial y Atención al Usuario*

Carrera 22 # 168 – 40

Bogotá – Colombia

Teléfono (60 1) 467 22 64 / 467 22 65



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](mailto:protecciondedatos@oxiprosas.com) o de forma presencial en la siguiente dirección: **Carrera 22 No 168 - 40** de la ciudad de Bogotá.

**De:** Ana Maria Montano Loaiza <[anam.montano@nuevaeps.com.co](mailto:anam.montano@nuevaeps.com.co)>  
**Enviado el:** sábado, 10 de febrero de 2024 9:48 a. m.  
**Para:** Constanza Rosas <[gestioncomercial@oxigenoensucasa.com](mailto:gestioncomercial@oxigenoensucasa.com)>  
**Asunto:** QUEJA SUPERSALUD 2847901 LASSO DE HEREDIA ANA LEYDA CC-24905927

Cordial saludo,

Amablemente solicita su colaboración con la revisión del caso.

INFORMACION DE LA INCONFORMIDAD CON NUMERO DE RADICACION 2847901

Datos del Afectado

Identificación :CC-24905927

Nombres :LASSO DE HEREDIA ANA LEYDA

I.P.S Primaria :INSTITUTO DE DIAGNOSTICO MEDICO S.A. IDIME SA ARMENIA SEDE NORTE

Empresa :COLPENSIONES

Telefono Oficina :3104954019

Telefono Casa :3104327805

E-mail :[piedad.he@hotmail.es](mailto:piedad.he@hotmail.es)

Datos del reclamante

Identificación :CC-24905927

Nombres :ANA LEYDA LASSO DE HEREDIA

Parentesco :El mismo afectado

Dirección de Correspondencia :KR 10 15 NORTE 09 RESERVA DE LA LA CAMPINA AP

Teléfono oficina :2170100

Teléfono casa :3104327805

e-mail :[piedad.he@hotmail.es](mailto:piedad.he@hotmail.es)

Datos de la Inconformidad

Fecha de radicación :02/02/2024

Medio de recepción :Web

Origen :Asistencial

I.P.S :OXIPRO OXIGENO MEDICINALES S.A.S

Especialidad :NO APLICA

Tipo de inconformidad :RIESGO SIMPLE

Tipo de proceso :Problemas Por suministro de oxígeno

Area Responsable :Salud Quindio

Fecha Limite :07/02/2024

Estado de la inconformidad :Estado: Asignadas sin Tramitar

Departamento :QUINDIO

Municipio :ARMENIA

#### Resumen de la Inconformidad

PQR-20242100001260792 - #RAD20242100001260792 #PRESTADOR Asistencia En Salud Domiciliaria Usuario activo según ADRES con la entidad #NUEVA EPS S.A. CONTRIBUTIVO,

El servicio al cual me refiero pertenece a OXIPRO, tenemos un compresor que se apaga constantemente, el ruido que produce es insoportable y en las noches se agudiza más ya que vivimos en un apartamento. La paciente tiene 94 años y es oxígeno-dependiente permanente. Hemos insistido en una visita, pero solo nos atienden telefónicamente poniéndonos a prender, apagar, desconectar y volver a conectar. Como familiares nos sentimos afectados con el ruido. Siempre debo llevar a cargar la bala de oxígeno porque NO prestan el servicio domiciliario. Sorpresivamente ya no tenemos que pagar por ese servicio. Solicito que me colaboren con el cambio de Prestador de servicio.

#### Respuesta