

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	
Para responder este documento favor citar este número:	
Rad No:	20222200101259081
Fecha:	15-09-2022
Dependencia	Grupo Interno de Trabajo de Atención a PQRS y Solicitudes de Información
Expediente	2022210001901000021E

Bogotá D.C.,

Señora

LUISA FERNANDA ISAZA GONZALEZ

Calle 13 oeste # 52 c 16

Carlosmario0818@gmail.com

Cali Valle del Cauca

Asunto: Respuesta a su petición

Referencia: 20222100010110242 (Al contestar por favor cite este número)

Número de expediente: 2022220011901006024E

Respetada señora Luisa Fernanda.

En atención a la comunicación radicada en esta Superintendencia bajo el consecutivo de la referencia, a través de la cual, manifiesta:

"(...) quería solicitarles por favor me envíen los soportes o radicados que reposan en su base de datos de todas las PQRS que yo e interpuesto ante ustedes en estos últimos años, información que requiero para un proceso judicial que estoy adelantando contra la EPS por negligencia (...)"

Al respecto, presentamos las siguientes consideraciones:

La Superintendencia Nacional de Salud, como entidad de carácter técnico, adscrita al Ministerio de Salud y Protección Social, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente, cuyos objetivos se encuentran señalados en el artículo 39 de la Ley 1122 de 2007, le corresponde ejercer la inspección, vigilancia y control frente a los actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud, de conformidad con lo establecido en la Ley 100 de 1993, el artículo 121 de la Ley 1438 de 2011 y el artículo 3 de la Ley 1949 de 2019 y Decreto 1080 de 2021.

Una vez verificados los aplicativos de esta Superintendencia, se observó que las peticiones radicadas en esta Superintendencia, fueron trasladadas al sujeto vigilado en virtud de lo dispuesto en el numeral 3. del Capítulo I Título VII de la Circular Única de la Superintendencia Nacional de Salud, modificada por el numeral 3.3.2 de la Circular 008 de 2018 que establece:

“(…) Las peticiones relacionadas con el acceso al sistema de salud, la gestión del riesgo en salud, la articulación de los servicios para acceso afectivo, la garantía de la calidad de la prestación de los servicios de salud, la representación del afiliado ante el prestador y los demás actores, y la inadecuada prestación del servicio de salud que afecte la oportunidad, continuidad o integralidad, presentados directamente por los usuarios ante la entidad responsable o ante esta Superintendencia, trasladados al vigilado, se deben resolver de fondo en un término máximo de cinco (5) días a partir de la fecha de radicación (...)”

A continuación, se remite un cuadro con las gestiones que ha realizado la Superintendencia Nacional de Salud en los casos por usted reportados:

No. RADICADO	SERVICIO REQUERIDO	GESTIONES SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD
PQRD-21-0656821	Suministro de medicamentos y/o insumos: inmoglobulina humana con fórmula autorizada el 20/05/2021, para 10 meses	En atención al traslado Coomeva EPS en liquidación informo el 03/08/2021 lo siguiente: <i>“(…) dando respuesta a su manifestación en fecha en el que solicita Inmunoglobulina Humana Solucion Inyectable 100mg/MI , nos permitimos informar que la usuaria Luisa Fernanda Isaza Gonzalez se encuentra Retirado por traslado Eps Y Medicina Prepagada Suramericana S.A (...)”</i>
PQRD-21-0808116	Cobro de cuota moderadora como rango 2	En atención al traslado Coomeva EPS en liquidación informo el 03/08/2021 lo siguiente: <i>“(…) En respuesta a su solicitud me permito informarle que se procede con la corrección de rango salarial en la base de datos de Coomeva EPS, para el cotizante</i>

No. RADICADO	SERVICIO REQUERIDO	GESTIONES SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD
		<i>Pedro Nel Isaza Guzman junto con su beneficiaria Luisa Fernanda Isaza Gonzalez , usuarios actualmente reportados con rango salarial 1 para una cuota moderadora de \$ 3.500. (...)"</i>
PQRD-21-0892008	Suministro de los medicamentos y/o insumos: cremal corporal Almipro , Pañales contec 120 Unidades, Ensure advance suplemento Alimenticio , azatioprina, Esomeprazol, Sertralina, Clozapina. con fórmula autorizada el 19/05/2021, para 3 meses	<p>En atención al traslado Coomeva EPS en liquidación informo el 12/10/2021 lo siguiente: "(...) dando respuesta a su manifestación en fecha en el que solicita crema corporal Almipro , Pañales contec 120 Unidades, Ensure advance suplemento Alimenticio , azatioprina, Esomeprazol, Sertralina, Clozapina, nos permitimos informar que:</p> <p><i>A la usuaria se le autorizo y entrego los siguientes insumos en el mes de Agosto:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - orden N° 1092-4050850 1 Pasta Lassar Avt / Oxido De Zinc Pasta 25 G (Cod 12999 - Drogueria San Jorge) - Pote X 500gr con el operador Audifarma - orden N° 1092-4052885 1 para M1-204-2113-pañal Adulto Talla Media (m) con el prestador Meditec Calidad En Salud S.a.s - orden N° 23068-245608 1 para Formula Alimenticia Polvo Varias Concentraciones

No. RADICADO	SERVICIO REQUERIDO	GESTIONES SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD
		<p>- orden N° 1092-4052859 1 para Azatioprina Tableta 50 Mg con el prestador Audifarma S.a facturada</p> <p>- orden N° 608-431249 1 Esomeprazol Tableta 20 Mg con el prestador Audifarma S.a</p> <p>- orden N° 608-431249 1 Sertralina Tableta 25 Mg con el prestador Audifarma S.a</p> <p>- orden N° 608-431249 2 para Clozapina Tableta 100 Mg con el prestador Audifarma S.a</p> <p>Insumos que fueron entregados con el operador de medicamentos pero para el mes de Septiembre la usuaria realizo traslado a sura Eps por lo cual inicio cobertura desde el 01 sept 2021 en donde debe realizar la gestión para acceder a los servicios(se adjunta certificado de afiliación)</p>
PQRD-21-1060365	Programación del servicio cita presencial con la especialidad de Ortopedia y traumatología, Infectología, Psiquiatría, Cirugía plástica, Terapias físicas, curaciones y entrega de	En atención al traslado Coomeva EPS en liquidación informo el 14/09/2021 lo siguiente: "(...) Nos permitimos informar que: Se verifica en nuestra base de datos y la señora Luisa Fernanda Isaza Gonzalez se encuentra retirado con Coomeva EPS por lo cual no es posible autorizar el servicio. Igualmente, informamos que para acceder a los servicios es necesario que se encuentre en

No. RADICADO	SERVICIO REQUERIDO	GESTIONES SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD
	<p>medicamentos y/o insumos: Pañales talla L cantidad# 120 para 1 mes, crema almipro cantidad # 1 Prednisolona tab x 5 mg cantidad # 60 tabletas, acetaminofén tab x 500 mg cantidad # 180 tabletas, clonidina tab x 150 mg cantidad # 30 tabletas, Enoxaparina jeringa 40 mg cantidad # 30 jeringas, hiosina tab x 40 mg cantidad # 60 tabletas, omeprazol tab x 20 mg cantidad # 30 capsulas, ondansetron tab x 8 mg cantidad # 90 tabletas, oxicodona tab 10 mg cantidad # 60 tabletas, Sucralfato jarabe x 240 mg cantidad #2 frascos, tizanidina tab x 2 mg cantidad# 30 tabletas, trazodona clorhidrato tab x 50 mg cantidad # 30</p>	<p>estado activo, según Decreto 806 de 1998, por el cual se reglamenta la afiliación al Régimen de Seguridad Social en Salud y la prestación de los beneficios del servicio público esencial de Seguridad Social en Salud.</p>

No. RADICADO	SERVICIO REQUERIDO	GESTIONES SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD
	tabletas	
20222100009282432	Certificado de discapacidad	En atención al traslado la Secretaria Distrital de Salud de Cali informo el 25/08/2022 lo siguiente: "(...) caso sigue en trámite por la entidad a cargo que es salud pública y genera los certificados de discapacidad (...)"
20222100010420522	Autorización, programación servicios domiciliarios como lo es la terapia física.	Trasladada a la EPS Sura el 29/08/2022 se encuentra en gestión. No obstante, mediante el radicado 20222200101255561 se trasladó su petición con el objetivo que se pronuncie al respecto.

Por último, y en atención a su solicitud se adjunta copia de las peticiones radicadas en esta Superintendencia.

Cordialmente.

Firmado electrónicamente por:
Ivonne Julieth Morales Montaña

IVONNE JULIETH MORALES MONTAÑA

Coordinadora del Grupo Interno de Trabajo de Atención a PQRS y Solicitudes de Información

Proyectó: Sonia Cristina Rojas Rivera
Revisó: Ivonne Julieth Morales Montaña
Aprobó: Ivonne Julieth Morales Montaña

GESTIÓN PQRD - PQRD-21-1060365

Fecha de generación, miércoles, 14 de septiembre de 2022 1:58 p. m.

DATOS BÁSICOS

Número de PQRD	PQRD-21-1060365
Medio de ingreso	Telefónico
NURC radicado	Ninguno
Fecha de radicación en PQRD	viernes, 17 de septiembre de 2021
Funcionario que radicó el caso	DIAZ SANCHEZ MARIA JACKELINE

RIESGO DE VIDA

SI

ESTADO ACTUAL

ABIERTA

DATOS PETICIONARIO

Tipo de documento	Cédula de ciudadanía
Número documento	1143833456
Nombres y Apellidos	CARLOS MARIO ISAZA GONZALEZ
Dirección	CALLE 13 OESTE 52 C - 16 BRISAS DE MAYO
Celular	3153139627
Departamento	Valle Del Cauca
Ciudad	CALI

DATOS AFECTADO

Tipo de documento	Cédula de ciudadanía
Número de documento	1107531724
Nombres y Apellidos	LUISA FERNANDA ISAZA GONZALEZ
Dirección	CALLE 13 OESTE 52 C - 16 BRISAS DE MAYO (CALI / Valle Del Cauca)
Teléfono fijo	3187496869
E-mail	carlosmario0818@gmail.com

Régimen	Contributivo
Población especial	Persona en condición de Discapacidad
Entidad	COOMEVA
Patología	Problemas Relacionados con Facilidades de Atencion Medica U Otros Servicios de Salud
Motivo Específico 1	Negación Del Servicio Cuando No Se Ha Hecho Efectivo El Traslado A Otra Eps
Motivo Específico 2	Falta De Oportunidad En La Entrega De Medicamentos Pos

DESCRIPCIÓN DE LA PQRD

#IVRNAL_1.3.2 Usuario de 21 años, según ADRES activo con la EPS #COOMEVA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD S.A. "COOMEVA E.P.S. S.A." CONTRIBUTIVO, con diagnóstico Lupus eritematoso sistémico, requiere programación del servicio cita presencial con la especialidad de Ortopedia y traumatología, Infectología, Psiquiatría, Cirugía plástica, Terapias físicas, curaciones y entrega de medicamentos y/o insumos: Pañales talla L cantidad# 120 para 1 mes, crema almipro cantidad # 1 Prednisolona tab x 5 mg cantidad # 60 tabletas, acetaminofen tab x 500 mg cantidad # 180 tabletas, clonidina tab x 150 mg cantidad # 30 tabletas, Enoxaparina jeringa 40 mg cantidad # 30 jeringas, hiosina tab x 40 mg cantidad # 60 tabletas, omeprazol tab x 20 mg cantidad # 30 capsulas, ondansetron tab x 8 mg cantidad # 90 tabletas, oxicodona tab 10 mg cantidad # 60 tabletas, Sucralfato jarabe x 240 mg cantidad #2 frascos, tizanidina tab x 2 mg cantidad# 30 tabletas, trazodona clorhidrato tab x 50 mg cantidad # 30 tabletas, pero al comunicarse con la entidad le informan que la paciente se encuentra retirara del sistema por lo cual no pueden generar citas ni entrega de medicamentos, motivo por el cual manifiesta su inconformidad en cuanto a que se esta negando la prestación del servicio ya que la paciente aun aparece activa en Adres con la Eps Coomeva, manifiesta el familiar de la paciente había solicitado traslado de Eps para la Eps Suramericana el 01/07/2021 y a la fecha no efectivo por cuestiones de hospitalización. Solicita la entrega del medicamento en el menor tiempo posible. Se envía para validación y gestión de acuerdo a normatividad vigente.

TRAZABILIDAD

FUNCIONARIO	FECHA	ESTADO	OBSERVACIÓN
MALAGON VILLALOBOS PAULA XIOMARA	2021-09-27	Información de estado de la solicitud	#IVRNAL_1.2 se comunica usuario solicitando informacion del caso se el indica que se encuentra en gestion a la espera de una respuesta por parte de la entidad.
COOMEVA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD S.A.	2021-09-29	Seguimiento	Coomeva EPS se permite informar que se programa consulta de ortopedia y traumatologia para el dia 29/09/2021 a las 8:30 am. usuaria enterada.
JOSE JOAQUIN RODRIGUEZ QUINTERO	2021-09-30	Seguimiento	#EPS#NOEFECTIVA 30 septiembre 2021, siendo las 4:22 pm, se realiza llamada al número de contacto 7437464 de la entidad Coomeva EPS, sin comunicación efectiva, declinan llamada. Se finaliza gestión siendo las 4:25 pm
COOMEVA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD S.A.	2021-10-07	Seguimiento	Coomeva EPS se permite informar que nos encontramos gestionando su solicitud de procedimiento quirurgico con el área de auditoria médica.
			Agradecemos la oportunidad que nos brinda su manifestación dado que nos permite mejorar la calidad de nuestros servicios. Validando su solicitud por medio de la Super Intendencia de Salud de agilizar solicita, curaciones por ulcers,puesto que a los demás servicios como: pañales con orden no.4088441, orden no.,440265 de medicamentos aprobado, consulta de primera vez por especialista en cirugia plastica, estetica y reconstructiva--orden no.4089561 prestador hospital universitario del valle evaristo garcia empresa social del estado, ortopedia y traumatologia -

COOMEVA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD S.A.	2021-10-12	Cierre Entidad Vigilada	<p>usuaria con cita asigna para el día 29/09/2021 a las 8:30 am respuesta hospitrauma ya contaba con ordenamiento o agendamiento. Nos permitimos informar que: Se verifica en nuestra base de datos y la señora Luisa Fernanda Isaza Gonzalez se encuentra retirado con Coomeva EPS por lo cual no es posible autorizar el servicio. Igualmente, informamos que para acceder a los servicios es necesario que se encuentre en estado activo, según Decreto 806 de 1998, por el cual se reglamenta la afiliación al Régimen de Seguridad Social en Salud y la prestación de los beneficios del servicio público esencial de Seguridad Social en Salud. Esperamos haber brindado atención a su manifestación, recuerde que para Coomeva EPS la satisfacción de sus usuarios es objetivo fundamental de su labor</p>
--	------------	-------------------------------	---

GESTIÓN PQRD - PQRD-21-0656821

Fecha de generación, miércoles, 14 de septiembre de 2022 11:47 a. m.

DATOS BÁSICOS

Número de PQRD	PQRD-21-0656821
Medio de ingreso	Telefónico
NURC radicado	Ninguno
Fecha de radicación en PQRD	martes, 15 de junio de 2021
Funcionario que radicó el caso	CUTA RAMIREZ CLAUDIA ESMERALDA

RIESGO DE VIDA

SI

ESTADO ACTUAL

ABIERTA

DATOS PETICIONARIO

Tipo de documento	Cédula de ciudadanía
Número documento	1143833456
Nombres y Apellidos	CARLOS MARIO ISAZA GONZALEZ
Dirección	CALLE 13 OESTE 52 C - 16 BRISAS DE MAYO
Teléfono fijo	3153139627
Celular	3187496869
E-mail	carlosmario0818@gmail.com
Departamento	Valle Del Cauca
Ciudad	CALI

DATOS AFECTADO

Tipo de documento	Cédula de ciudadanía
Número de documento	1107531724
Nombres y Apellidos	LUISA FERNANDA ISAZA GONZALEZ
Dirección	CALLE 13 OESTE 52 C - 16 BRISAS DE MAYO (CALI / Valle Del Cauca)

Teléfono fijo	3187496869
E-mail	carlosmario0818@gmail.com
Régimen	Contributivo
Población especial	Persona en condición de Discapacidad
Entidad	COOMEVA
Patología	Problemas Relacionados con Facilidades de Atencion Medica U Otros Servicios de Salud
Motivo Específico 1	Demora De La Autorizacion De Medicamentos Pos
Motivo Específico 2	Falta De Oportunidad En La Entrega De Medicamentos No Pos

DESCRIPCIÓN DE LA PQRD

#IVRNAL_1.3.4 Usuario de 21 años, según ADRES activo con la EPS #COOMEVA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD S.A. "COOMEVA E.P.S. S.A.", con diagnóstico Lupus Eritematoso Sistémico, requiere autorización de clínica de infusiones entrega de los siguientes medicamentos y/o insumos: inmoglobulina humana con fórmula autorizada el 20/05/2021, para 10 meses. Al validar con la farmacia, le informan que no esta contratado en clínica de infusión, motivo por el cual manifiesta su inconformidad en cuanto que el reumatólogo le envía 10 sesiones y tiene pendiente la administración del mes de mayo y junio requiere que le asignen la cita para la aplicación en la clínica medicamentos especializados SAS Medex. Se solicita la entrega en el menor tiempo posible de acuerdo a normatividad vigente.

TRAZABILIDAD

FUNCIONARIO	FECHA	ESTADO	OBSERVACIÓN
COOMEVA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD S.A.	2021-06-23	Cierre Entidad Vigilada	Buenos Días, Cordial Saludo, Ofrecemos Disculpas Y Agradecemos La Oportunidad Que Nos Brinda Al Darnos A Conocer Su Solicitud, Ya Que Nos Permite Mejorar La Calidad De Nuestros Servicios. Previo a dar respuesta a su derecho petición, nos permitimos informar que mediante la Resolución No 06045 del 27 de mayo de 2021 expedida por la Superintendencia Nacional de Salud, se ordenó toma en posesión inmediata de los bienes, haberes y negocios de la entidad vigilada COOMEVA Entidad Promotora de Salud S.A. "COOMEVA E.P.S." identificada con Nit No. 805.000.427-1, cuyo fin es en corto tiempo buscar los mecanismos de viabilidad técnica, administrativa y financiera que garanticen la continuidad del servicio, es importante precisar, que esta medida no afecta a los afiliados a quienes se les debe continuar garantizado los servicios ofrecidos por la EPS. Ahora bien, dando respuesta a su manifestación en fecha en el que solicita 31-05-2021, nos permitimos informar que Dando Respuesta A La Reclamación Le Informamos Que El Medicamento De Control Solicitado Hyqvia 100 Mg/ml / Inmunoglobulina Humana Solucion Inyectable 100mg/ml (eq 5g/50ml) (Cod - 24949 Baxalta), Cuenta Con Autorización 13971-414856-1 Direccionadas A El Operador Medicamentos Especializados S.a. Medex paciente contactada y programada para aplicación el 25/06/2021. Esperamos Haber Brindado Apoyo Y Solución A Su Requerimiento, Para Coomeva Eps, La Satisfacción De Sus Usuarios Es Objetivo Fundamental De Su Labor
			#IVRNAL_1.2 Usuario se comunica para solicitar información

WILMAR ARCENIO URREA URREA	2021-06-28	Información de estado de la solicitud	del caso no. PQRD-21-0656821 . se le indica respuesta,informa que el prestador solo le administra subcutaneo ,y el doctor ordeno es intravenoso ,por lo cual no se pudo aplicar ,nada que dan solucion de su aplicacion del medicamento ,se solicita reapertura del caso sin solucion de fondo.
YIRA MARCELA GUEVARA	2021-06-28	Solicitud de Reapertura	Se realiza reapertura del caso por patología y requerimiento. Respuesta sin solución de fondo. Solicitud de WILMAR ARCENIO URREA URREA
Lizeth Daniela Morales Hernandez	2021-06-30	Información de estado de la solicitud	#IVRNAL_1.2 Sr(a) CARLOS MARIO ISAZA GONZALEZ, se comunica para solicitar información del PQRD-21-0656821, se le indica que el caso se encuentra en gestión a espera de pronunciamiento de su EPS. Se solicita al vigilado dar celeridad al proceso.
COOMEVA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD S.A.	2021-07-02	Cierre Entidad Vigilada	Previo a dar respuesta a su derecho petición, nos permitimos informar que mediante la Resolución No 06045 del 27 de mayo de 2021 expedida por la Superintendencia Nacional de Salud, se ordenó toma en posesión inmediata de los bienes, haberes y negocios de la entidad vigilada COOMEVA Entidad Promotora de Salud S.A. "COOMEVA E.P.S." identificada con Nit No. 805.000.427-1, cuyo fin es en corto tiempo buscar los mecanismos de viabilidad técnica, administrativa y financiera que garanticen la continuidad del servicio, es importante precisar, que esta medida no afecta a los afiliados a quienes se les debe continuar garantizado los servicios ofrecidos por la EPS. Ahora bien, dando respuesta a su manifestación en fecha en el que solicita aplicación Inmunoglobulina Humana Solucion Inyectable 100mg/ml , nos permitimos informar que: Se valida caso queja supersalud 5200017 pendiente para el medicamento J06BA01 Kiovig ® / Inmunoglobulina Humana Solución Inyectable 100mg/ml (eq 5 G/50ml) (Cod 5524 - Baxalta) - radicado en Mipres 3804761 para el cual se genero ordenamiento 23068-202845 1 el día 02/07/2021 direccionado a Fundación Valle Del Lili con lo que usuaria puede acceder a aplicación Esperamos haber brindado apoyo y solución a su requerimiento, Para COOMEVA EPS, la satisfacción de sus usuarios es objetivo fundamental de su labor.
			#IVRNAL_1.2 Sr(a)Carlos Mario Isaza , se comunica para solicitar información del PQRD-21-0656821 , se le indica

YURI LIZETH HURTADO UNIBIO	2021-07-13	Información de estado de la solicitud	pronunciamiento de su EPS. Se solicita al vigilado dar celeridad al proceso. Usuario manifiesta haberse comunicado con fundación valle Lili donde le manifestaron que tiene pendiente la autorización de la aplicación del medicamentos a lo que hace referencia de autorización de clínica de infusiones por tal motivo se solicita reapertura del caso.
Javier Alonso Moreno Ruiz	2021-07-13	Solicitud de Reapertura	Se reabre caso por respuesta sin solución de fondo, por solicitud de YURI LIZETH HURTADO UNIBIO
DIANA MARCELA RAMIREZ DIAZ	2021-07-15	Información de estado de la solicitud	#OPC_TRANSFER Usuario se comunica para solicitar información del caso no. PQRD-21-0656821 . se le indica que el caso se encuentra en gestión y estamos a la espera de una respuesta por parte de la entidad.
Andrea Liliana Leyva Bernal	2021-07-16	Información de estado de la solicitud	#IVRNAL_1.2Sr(a) CARLOS MARIO ISAZA se comunica para solicitar información del PQRD- 21-0656821, se le indica que el caso se encuentra en gestión a espera de pronunciamiento de su EPS. Se solicita al vigilado dar celeridad al proceso.
CUJAR CEDEÑO ANA YORLENY	2021-07-19	Información de estado de la solicitud	#IVRNAL_1.2 Sr(a) CARLOS MARIO ISAZA GONZALEZ, se comunica para solicitar información del PQRD-21-0656821, se le indica que el caso se encuentra en gestión a espera de pronunciamiento de su EPS. Se solicita al vigilado dar celeridad al proceso.
DARLY JULIETH SERRATO CASTAÑEDA	2021-07-21	Información de estado de la solicitud	#IVRNAL_1.2 Usuario CARLOS se comunica para solicitar información del caso PQRD-21-0656821 se le indica que el caso se encuentra en gestión y estamos a la espera de una respuesta por parte de la entidad. Se solicita al vigilado dar celeridad al proceso.
COOMEVA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD S.A.	2021-08-03	Cierre Entidad Vigilada	Previo a dar respuesta a su derecho petición, nos permitimos informar que mediante la Resolución No 06045 del 27 de mayo de 2021 expedida por la Superintendencia Nacional de Salud, se ordenó toma en posesión inmediata de los bienes, haberes y negocios de la entidad vigilada COOMEVA Entidad Promotora de Salud S.A. "COOMEVA E.P.S." identificada con Nit No. 805.000.427-1, cuyo fin es en corto tiempo buscar los mecanismos de viabilidad técnica, administrativa y financiera que garanticen la continuidad del servicio, es importante precisar, que esta medida no afecta a los afiliados a quienes se les debe continuar garantizado los servicios ofrecidos por la EPS. Ahora bien, dando respuesta a su manifestación en fecha en el que solicita Inmunoglobulina Humana Solucion Inyectable 100mg/MI , nos permitimos informar que: La usuaria Luisa Fernanda Isaza Gonzalez se encuentra Retirado por traslado Eps Y Medicina Prepagada Suramericana S.A

			Esperamos haber brindado apoyo y solución a su requerimiento, Para COOMEVA EPS, la satisfacción de sus usuarios es objetivo fundamental de su labor.
COOMEVA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD S.A.	2021-09-14	Seguimiento	Se valida queja 5185130 pendiente para el medicamento J06BA01 Kiovig ® / Inmunoglobulina Humana Solucion Inyectable 100mg/ml (eq 5 G/50ml) (Cod 5524 - Baxalta) - radicado en Mipres 3804761 para el cual se genero ordenamiento 23068-202845 1 el dia 02/07/2021 direccionado a Fundacion Valle Del Lili el cual tramite quedo en gestion de anticipo, actualmente usuaria en estado retirado pertenece a Eps Y Medicina Prepagada Suramericana S.A desde el 07/09/2021 su nueva entidad promotora de salud debera garantizar acceso a los servicios que requiera.

GESTIÓN PQRD - PQRD-21-0808116

Fecha de generación, miércoles, 14 de septiembre de 2022 11:56 a. m.

DATOS BÁSICOS

Número de PQRD	PQRD-21-0808116
Medio de ingreso	Telefónico
NURC radicado	Ninguno
Fecha de radicación en PQRD	lunes, 19 de julio de 2021
Funcionario que radicó el caso	CUJAR CEDEÑO ANA YORLENY

RIESGO DE VIDA

NO

ESTADO ACTUAL

CERRADA

DATOS PETICIONARIO

Tipo de documento	Cédula de ciudadanía
Número documento	1143833456
Nombres y Apellidos	CARLOS MARIO ISAZA GONZALEZ
Dirección	CALLE 13 OESTE 52 C - 16 BRISAS DE MAYO
Teléfono fijo	3153139627
Celular	3187496869
E-mail	carlosmario0818@gmail.com
Departamento	Valle Del Cauca
Ciudad	CALI

DATOS AFECTADO

Tipo de documento	Cédula de ciudadanía
Número de documento	1107531724
Nombres y Apellidos	LUISA FERNANDA ISAZA GONZALEZ
Dirección	CALLE 13 OESTE 52 C - 16 BRISAS DE MAYO (CALI / Valle Del Cauca)

Teléfono fijo	3187496869
E-mail	carlosmario0818@gmail.com
Régimen	Contributivo
Población especial	Persona en condición de Discapacidad
Entidad	COOMEVA
Patología	Problemas Relacionados con Facilidades de Atencion Medica U Otros Servicios de Salud
Motivo Específico 1	Inconsistencias En Reportes De Aportes
Motivo Específico 2	Inconsistencia En El Cobro De La Cuota Moderadora

DESCRIPCIÓN DE LA PQRD

#IVRNAL_1.2 Usuario de 21 años, activo según ADRES con la EPS # COOMEVA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD S.A. "COOMEVA E.P.S. S.A., régimen CONTRIBUTIVO, con diagnóstico lupus eritematoso sistémico, familiar indica su inconformidad debido a que la EPS esta realizando el cobro de cuota moderadora como rango 2, usuario expresa que el cotizante realiza aporte sobre un salario mínimo, pero la EPS le informa que cuenta con dos contratos por ese motivo se están realizando cobros de rango 2, usuario informa que la entidad no ha solucionado la situación ya que el cotizante cuenta con ingresos menores a salario mínimo legal vigente.

TRAZABILIDAD

FUNCIONARIO	FECHA	ESTADO	OBSERVACIÓN
CUJAR CEDEÑO ANA YORLENY	2021-07-19	Información de estado de la solicitud	#IVRNAL_1.2 #COOMEVA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD S.A. "COOMEVA E.P.S. S.A.
DARLY JULIETH SERRATO CASTAÑEDA	2021-07-21	Información de estado de la solicitud	#IVRNAL_1.2 Usuario CARLOS se comunica para solicitar información del caso PQRD-21-0808116 se indica que a la fecha no se han superado los cinco (5) días hábiles.
COOMEVA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD S.A.	2021-07-23	Cierre Entidad Vigilada	Buenos Días, Cordial Saludo, Ofrecemos Disculpas Y Agradecemos La Oportunidad Que Nos Brinda Al Darnos A Conocer Su Solicitud, Ya Que Nos Permite Mejorar La Calidad De Nuestros Servicios. Previo a dar respuesta a su derecho petición, nos permitimos informar que mediante la Resolución No 06045 del 27 de mayo de 2021 expedida por la Superintendencia Nacional de Salud, se ordenó toma en posesión inmediata de los bienes, haberes y negocios de la entidad vigilada COOMEVA Entidad Promotora de Salud S.A. "COOMEVA E.P.S." identificada con Nit No. 805.000.427-1, cuyo fin es en corto tiempo buscar los mecanismos de viabilidad técnica, administrativa y financiera que garanticen la continuidad del servicio, es importante precisar, que esta medida no afecta a los afiliados a quienes se les debe continuar garantizado los servicios ofrecidos por la EPS. Ahora bien, dando respuesta a su manifestación en fecha en el que solicita 18-07-2021, nos permitimos informar que: En respuesta a su solicitud me permito informarle que se procede con la correccion de rango salarial en la base de datos de Coomeva EPS, para el cotizante Pedro Nel Isaza Guzman junto con su beneficiaria Luisa Fernanda Isaza Gonzalez , usuarios actualmente reportados con rango salarial 1 para una cuota moderadora de \$ 3.500. Esperamos Haber Brindado Apoyo Y Solución A Su Requerimiento, Para Coomeva Eps, La Satisfacción De Sus Usuarios Es Objetivo Fundamental De

GESTIÓN PQRD - PQRD-21-0892008

Fecha de generación, miércoles, 14 de septiembre de 2022 1:14 p. m.

DATOS BÁSICOS

Número de PQRD	PQRD-21-0892008
Medio de ingreso	Telefónico
NURC radicado	Ninguno
Fecha de radicación en PQRD	lunes, 09 de agosto de 2021
Funcionario que radicó el caso	Andrea Liliana Leyva Bernal

RIESGO DE VIDA

SI

ESTADO ACTUAL

ABIERTA

DATOS PETICIONARIO

Tipo de documento	Cédula de ciudadanía
Número documento	1143833456
Nombres y Apellidos	CARLOS MARIO ISAZA GONZALEZ
Dirección	CALLE 13 OESTE 52 C - 16 BRISAS DE MAYO
Teléfono fijo	3187496869
Celular	3153139627
E-mail	carlosmario0818@gmail.com
Departamento	Valle Del Cauca
Ciudad	CALI

DATOS AFECTADO

Tipo de documento	Cédula de ciudadanía
Número de documento	1107531724
Nombres y Apellidos	LUISA FERNANDA ISAZA GONZALEZ
Dirección	CALLE 13 OESTE 52 C - 16 BRISAS DE MAYO (CALI / Valle Del Cauca)

Teléfono fijo	3187496869
E-mail	carlosmario0818@gmail.com
Régimen	Contributivo
Población especial	Persona en condición de Discapacidad
Entidad	COOMEVA
Patología	Problemas Relacionados con Facilidades de Atencion Medica U Otros Servicios de Salud
Motivo Específico 1	Falta De Oportunidad En La Entrega De Medicamentos Pos
Motivo Específico 2	Negacion De Insumos Medicos Hospitalarios No-Pos

DESCRIPCIÓN DE LA PQRD

#IVRNAL_1.3.4 Usuario de 21 años, según ADRES activo con la EPS #COOMEVA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD S.A. "COOMEVA E.P.S. S.A." CONTRIBUTIVO con diagnóstico Lupus Eritematoso Sistémico, , requiere entrega de los siguientes medicamentos y/o insumos: crema corporal Almipro , Pañales contec 120 Unidades, Ensure advance suplemento Alimenticio , azatioprina, Esomeprazol, Sertralina, Clozapina. con fórmula autorizada el 19/05/2021, para 3 meses. Al validar con la farmacia le informan que No se encuentra generada orden de entrega. Motivo por el cual manifiesta su inconformidad en cuanto a que no ha sido posible la entrega de los medicamentos e insumos. Se solicita la entrega en el menor tiempo posible de acuerdo a normatividad vigente.

TRAZABILIDAD

FUNCIONARIO	FECHA	ESTADO	OBSERVACIÓN
COOMEVA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD S.A.	2021-08-13	Cierre Entidad Vigilada	agradecemos la oportunidad que nos brinda su manifestación dado que nos permite mejorar la calidad de nuestros servicios. Validando su solicitud de agilizar autorizaciones de Medicamentos, nos permitimos informar que: Verificando en nuestro sistema de autorizaciones se evidencia la orden No. 4052859 con el prestador Audifarma S.a se adjunta PDF y orden No. 4052885 M1-204-2113-pañal Adulto Talla Media (m) con el prestador Meditec Calidad En Salud S.a.s. Esperamos haber brindado atención a su manifestación, recuerde que para Coomeva EPS la satisfacción de sus usuarios es objetivo fundamental de su labor.
BORIS ENRIQUE RODRIGUEZ CARRILLO	2021-09-13	Información de estado de la solicitud	#IVRNAL_1.3.2 peticionario se comunica por el presente caso, manifiesta que le debieron realizar la tercer entrega de los medicamentos e insumos el 10 de septiembre de 2021 y a la fecha no ha sido posible. En razón a lo anterior, se solicita la reapertura del presente caso, y se requiere a COOMEVA EPS dar trámite con carácter URGENTE garantizando la entrega de los pañales, medicamentos y demás insumos que la usuaria necesita y con ello no se continúe vulnerando sus derechos a la salud y al acceso a las tecnologías de la salud.
Laura Melissa Reyes	2021-09-13	Solicitud de Reapertura	se reabre caso por respuesta sin solución de fondo, solicitud Boris Rodriguez
			Previo a dar respuesta a su derecho petición, nos permitimos informar que mediante la Resolución No 06045 del 27 de mayo de 2021 expedida por la Superintendencia Nacional de Salud, se ordenó toma en posesión inmediata de los bienes, haberes y negocios de la entidad vigilada COOMEVA Entidad Promotora de Salud S.A. "COOMEVA E.P.S." identificada con Nit No. 805.000.427-1, cuyo fin es en corto tiempo buscar los mecanismos de viabilidad técnica, administrativa y financiera que garanticen la continuidad del servicio, es importante

COOMEVA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD S.A.	2021-09-14	Cierre Entidad Vigilada	<p>precisar, que esta medida no afecta a los afiliados a quienes se les debe continuar garantizado los servicios ofrecidos por la EPS.

 Ahora bien, dando respuesta a su manifestación en fecha en el que solicita crema corporal Almipro , Pañales contec 120 Unidades, Ensure advance suplemento Alimenticio , azatioprina, Esomeprazol, Sertralina, Clozapina, nos permitimos informar que:

 A la usuaria se le autorizo y entrego los siguientes insumos en el mes de Agosto:

 - orden N° 1092-4050850 1 Pasta Lassar Avt / Oxido De Zinc Pasta 25 G (Cod 12999 - Drogueria San Jorge) - Pote X 500gr con el operador Audifarma

 - orden N° 1092-4052885 1 para M1-204-2113-pañal Adulto Talla Media (m) con el prestador Meditec Calidad En Salud S.a.s

 - orden N° 23068-245608 1 para Formula Alimenticia Polvo Varias Concentraciones

 - orden N° 1092-4052859 1 para Azatioprina Tableta 50 Mg con el prestador Audifarma S.a facturada

 - orden N° 608-431249 1 Esomeprazol Tableta 20 Mg con el prestador Audifarma S.a

 - orden N° 608-431249 1 Sertralina Tableta 25 Mg con el prestador Audifarma S.a

-orden N° 608-431249 2 para Clozapina Tableta 100 Mg con el prestador Audifarma S.a

 Insumos que fueron entregados con el operador de medicamentos pero para el mes de Septiembre la usuaria realizo traslado a sura Eps por lo cual inicio cobertura desde el 01 sept 2021 en donde debe realizar la gestion para acceder a los servicios(se adjunta certificado de afiliacion)

 Esperamos haber brindado apoyo y solución a su requerimiento, Para COOMEVA EPS, la satisfacción de sus usuarios es objetivo fundamental de su labor.</p>
---	------------	-------------------------	---