

## Bitácora de Caso No. 5062731

Datos del caso	
Empresa	Coomeva EPS en liquidación
Categorización	Coomeva E.P.S. / Primarios / Gestión Solicitudes Servicios POS (Autorizaciones) / Solicitud / Solicitud de Servicio POS
Estado	Cerrado
Entidad	Coomeva EPS - Cali
Tipo Medio	Internet
Documentos Adjuntos	
[ (Casol5062731)autorizacionimunoglobulina.pdf(application/pdf) ] -	
Detalle...	
<p>Buenas tardes, lo que pasa es que Luisa Fernanda Isaza está pendiente de la aplicación de la inmunoglobulina humana, la cual necesita su aplicación con urgencia, ustedes ya autorizaron pero valle de lili dice que hasta que coomeva no cancele no se le puede aplicar querÁ-a que me dieran alguna respuesta porque la he buscado por todos lados y nada; también están pendientes las autorizaciones de los implementos hospitalarios que la tutela ordenó y que el médico de santangel ya ordenó y de la cual tampoco se ha recibido ninguna respuesta, muchas gracias quedo muy atento</p>	

Bitácora de gestión			
Nombre	Cargo	Documento Adjunto :	Fecha Registro
Linda Kather Diaz Ordoñez	Ejecutivo(A) Atencion I		2021-02-24 15:46:15
Detalle gestión			
caso no pos 3760063			
Yudeleth Burbano Gallardo	Auxiliar Salud Eps		2021-02-24 18:17:20
Detalle gestión			
Se valida caso queja supersalud 5062731 pendiente para generacion de orden del medicamento 3760063 23068-130862 1 19/02/2021 Fundacion Valle Del Lili de orden 1092-3927512 1 generado el 19/02/2021 direccionado a Fundacion Valle Del Lili de parte del area NO PBS no hay pendientes para gestion se debe validar con acceso POS orden y programacion de aplicacion los cuales son Pos			
Linda Kather Diaz Ordoñez	Ejecutivo(A) Atencion I		2021-02-25 10:15:23
Detalle gestión			
Linda Kather Diaz Ordoñez 5062731 25/02/2021 GESTION OTROS CANALES Cali Luisa Fernanda Isaza Gonzalez CC 1107531724 Amigos De La Salud Amisalud S.A.S. - Cali 3153139627-3105317454 ASEGURADOR Apoyo Terapeutico Clinica De Infusiones Agendamiento 3927512 Fundacion Valle Del Lili Se envia correo a jefe nayiber para la debida validacion Linda Kather Diaz Ordoñez 5062731 25/02/2021 GESTION OTROS CANALES Cali Luisa Fernanda Isaza Gonzalez CC 1107531724 Amigos De La Salud Amisalud S.A.S. - Cali 3153139627-3105317454 ASEGURADOR Apoyo Terapeutico Inmunoglobulina Humana Solucion Inyectable 100mg/ml (eq 50 G/50ml) ( Cod 5469 - Baxalta) - Agendamiento 130862 Fundacion Valle Del Lili Se envia correo a jefe nayiber para la debida validacion			
Linda Kather Diaz Ordoñez	Ejecutivo(A) Atencion I		2021-02-25 14:42:41
Detalle gestión			
se logra contacto con familiar en la linea 3153139627 se solicita soportes a familiar del usuario para la debida programación con jefe nayiber			
Linda Kather Diaz Ordoñez	Ejecutivo(A) Atencion I		2021-03-03 18:20:52
Detalle gestión			
caso se encuentra en gestión con FVL para la debida programación del servicio			

Bitácora de analisis de causa		
Colaborador	Fecha Registro	Documento Adjunto :

Bitácora de soluciones		
Tipo Solucion	Fecha Registro	Documento Adjunto :
Correccion	2021-03-03 18:23:26	
Detalle solución		
<p>Agradecemos la oportunidad que nos brinda al darnos a conocer su inconformidad, ya que nos permite mejorar la calidad de nuestros servicios.</p> <p>Dando respuesta a su solicitud, nos permitimos informar que el medicamento Inmunoglobulina Humana Solucion Inyectable 100mg/ml autorizado para aplicación en Fundación valle del lilli, se encuentra en gestion con el area encargada quien establecerá comunicación telefónica con el</p>		

usuario para proceder con el agendamiento del servicio requerido e informarle sobre fecha, hora y sede de atención<br><br> Esperamos haber brindado atención a su manifestación, recuerde que para Coomeva EPS la satisfacción de sus usuarios es objetivo fundamental de su labor.

#### Bitácora de solicitud de gestión

Fecha		Solicitante		Recibe		
Solicitud	Respuesta	Nombre	Empresa	Nombre	Empresa	Estado

#### Bitácora de aprobación de tramite

Colaborador Solicita	Colaborador Recibe	F.Solicitud	F.Aprueba	AP	Estado
----------------------	--------------------	-------------	-----------	----	--------

#### Bitácora de respuesta para el cliente

Adjuntos	Colaborador registra	Medio	Fecha respuesta	Tipo	Estado
< >(Caso5062731)_mail03	Linda Kather Diaz Ordoñez	Email	2021-03-03 18:24:05	Definitiva	Enviada o Notificada

#### Detalle respuesta

Agradecemos la oportunidad que nos brinda al darnos a conocer su inconformidad, ya que nos permite mejorar la calidad de nuestros servicios. <br><br>Dando respuesta a su solicitud, nos permitimos informar que el medicamento Inmunoglobulina Humana Solucion Inyectable 100mg/ml autorizado para aplicación en Fundación valle del lilli, se encuentra en gestion con el area encargada quien establecerá comunicación telefónica con el usuario para proceder con el agendamiento del servicio requerido e informarle sobre fecha, hora y sede de atención<br><br> Esperamos haber brindado atención a su manifestación, recuerde que para Coomeva EPS la satisfacción de sus usuarios es objetivo fundamental de su labor.

#### Bitácora de estadística

Veces Reasignado	Solic.Gestión	Respuestas	Aproba.Rechazada
4	0	1	0

#### Bitácora de reasignaciones

Colaborador Anterior	Colaborador nuevo	Fecha
Jose Antonio Cañas Cañas	Linda Kather Diaz Ordoñez	2021-02-25 07:30:11
Yudeleth Burbano Gallardo	Jose Antonio Cañas Cañas	2021-02-24 18:11:34
Linda Kather Diaz Ordoñez	Yudeleth Burbano Gallardo	2021-02-24 15:46:59
Jose Antonio Cañas Cañas	Linda Kather Diaz Ordoñez	2021-02-24 15:16:12

#### Bitácora de cambios de estado

Estado Inicial	Estado Final	Fecha Cambio	Responsable del Cambio	Caso asignado a:
Pendiente Respuesta	Cerrado	2021-03-03 18:24:05	Linda Kather Diaz Ordoñez	Linda Kather Diaz Ordoñez
Gestión	Pendiente Respuesta	2021-03-03 18:23:26	Linda Kather Diaz Ordoñez	Linda Kather Diaz Ordoñez
Registrado	Gestión	2021-02-25 10:15:23	Linda Kather Diaz Ordoñez	Linda Kather Diaz Ordoñez
	Registrado	2021-02-24 15:15:31	Reg. Internet - -	Jose Antonio Cañas Cañas

#### Bitácora de cambios de cliente

Cliente Anterior	Cliente Nuevo	Fecha Cambio
------------------	---------------	--------------

## Bitácora de Caso No. 5111629

Datos del caso	
Empresa	Coomeva EPS en liquidación
Categorización	Coomeva E.P.S. / Primarios / Gestión Solicitudes Servicios POS (Autorizaciones) / Reclamo / Demora Entrega Ordenes FRONT POS
Estado	Cerrado
Entidad	Coomeva EPS - Cali
Tipo Medio	Internet
Documentos Adjuntos	
[ (Caso5111629)ordenimplementos.pdf(application/pdf) ] -	
Detalle...	
<p>Buenas tardes, lo que pasa es que a mi hermana no le está prestando el servicio de salud como ella en el momento lo requiere desde el mes de octubre hay un fallo de tutela a favor de mi hermana el cual dicto que se le tenía a que brindar la atención de la manera integral, también ordenó que la revisara el médico y viera que elementos hospitalarios NECESITABA para llevar su enfermedad de manera digna, el médico ordenó colchón antiescara, silla de ruedas, cama hospitalaria y enfermera ya eso lo radicamos en sala sip pero hasta el momento no hay ningún tipo de respuesta, también le Ordenaron el medicamento inmunoglobulina humana el cual se le tiene que aplicar de manera puntual cada mes pero este es el momento que ni la autorización han dado, también le quitaron las TERAPIAS físicas y visitas medicas DOMICILIARIAS; entonces debido a esto me veo obligado a que si esta semana no hay ningún tipo de respuesta interponer una acción de desacato.</p>	

Bitácora de gestión			
Nombre	Cargo	Documento Adjunto :	Fecha Registro

Bitácora de analisis de causa		
Colaborador	Fecha Registro	Documento Adjunto :

Bitácora de soluciones		
Tipo Solucion	Fecha Registro	Documento Adjunto :
Correccion	2021-04-15 08:21:45	
Detalle solución		
<p>Agradecemos la oportunidad que nos brinda su manifestación dado que nos permite mejorar la calidad de nuestros servicios. &lt;br&gt;&lt;br&gt;Validando su solicitud de agilizar ingreso al portal para autorización de servicios, nos permitimos informar que: &lt;br&gt;&lt;br&gt;Para la autorización de sus ordenamientos médicos, es necesario adjuntar de manera legible una foto y/o archivo escaneado de la historia clínica y formula médica o Mipres (si es no PBS), de los servicios requeridos y enviar en cualquiera de las opciones que tenemos disponibles para usted: &lt;br&gt;&lt;br&gt;1. Oficina virtual &lt;br&gt;&lt;br&gt;<a href="https://oficinavirtualeps.coomeva.com.co/#/auth/login">https://oficinavirtualeps.coomeva.com.co/#/auth/login</a> o App Coomeva Eps&lt;br&gt;&lt;br&gt;2. Atención Presencial: Oficina Sip Imbanaco de Lunes a Viernes en horario de 7:00 am -2:00 pm&lt;br&gt;&lt;br&gt;Esperamos haber brindado atención a su manifestación, recuerde que para Coomeva EPS la satisfacción de sus usuarios es objetivo fundamental de su labor.</p>		

Bitácora de solicitud de gestión						
Fecha		Solicitante		Recibe		
Solicitud	Respuesta	Nombre	Empresa	Nombre	Empresa	Estado

Bitácora de aprobación de tramite					
Colaborador Solicita	Colaborador Recibe	F.Solicitud	F.Aprueba	AP	Estado

Bitácora de respuesta para el cliente					
Adjuntos	Colaborador registra	Medio	Fecha respuesta	Tipo	Estado
< >(Caso5111629)_mail04	Linda Kather Diaz Ordoñez	Email	2021-04-15 08:21:54	Definitiva	Enviada o Notificada
Detalle respuesta					

Agradecemos la oportunidad que nos brinda su manifestación dado que nos permite mejorar la calidad de nuestros servicios. <br><br>Validando su solicitud de agilizar ingreso al portal para autorización de servicios, nos permitimos informar que: <br><br>Para la autorización de sus ordenamientos médicos, es necesario adjuntar de manera legible una foto y/o archivo escaneado de la historia clínica y formula médica o Mipres (si es no PBS), de los servicios requeridos y enviar en cualquiera de las opciones que tenemos disponibles para usted: <br><br>1. Oficina virtual <https://oficinavirtualeps.coomeva.com.co/#!/auth/login> o App Coomeva Eps<br><br>2. Atención Presencial: Oficina Sip Imbanaco de Lunes a Viernes en horario de 7:00 am -2:00 pm<br><br>Esperamos haber brindado atención a su manifestación, recuerde que para Coomeva EPS la satisfacción de sus usuarios es objetivo fundamental de su labor.

#### Bitácora de estadística

Veces Reasignado	Solic.Gestión	Respuestas	Aproba.Rechazada
1	0	1	0

#### Bitácora de reasignaciones

Colaborador Anterior	Colaborador nuevo	Fecha
Jose Antonio Cañas Cañas	Linda Kather Diaz Ordoñez	2021-04-15 07:32:40

#### Bitácora de cambios de estado

Estado Inicial	Estado Final	Fecha Cambio	Responsable del Cambio	Caso asignado a:
Pendiente Respuesta	Cerrado	2021-04-15 08:21:54	Linda Kather Diaz Ordoñez	Linda Kather Diaz Ordoñez
Registrado	Pendiente Respuesta	2021-04-15 08:21:45	Linda Kather Diaz Ordoñez	Linda Kather Diaz Ordoñez
	Registrado	2021-04-14 16:56:29	Reg. Internet - -	Jose Antonio Cañas Cañas

#### Bitácora de cambios de cliente

Cliente Anterior	Cliente Nuevo	Fecha Cambio
------------------	---------------	--------------

## Bitácora de Caso No. 5120736

Datos del caso	
Empresa	Coomeva EPS en liquidación
Categorización	Coomeva E.P.S. / Primarios / Gestión Solicitudes Servicios POS (Autorizaciones) / Solicitud / Solicitud de Servicio POS
Estado	Cerrado
Entidad	Coomeva EPS - Cali
Tipo Medio	Internet
Documentos Adjuntos	
[ (Caso5120736)Screenshot_20210422-164242_Gmail.jpg image/jpeg ] -	
Detalle...	
<p>Buenas tardes, lo que pasa es que a mi hermana el reumatólogo, le dio orden para la aplicación de la inmunoglobulina humana y clínica de infusiones, coomeva me envió la autorización del medicamento pero en valle de lili me exigen la autorización de clínica de infusiones, la cual fui a pedir a sala sip y me dicen que ellos no dan esa autorización que la clínica de infusiones viene incluida con el medicamento, pero en valle de lili dicen que no que esa autorización es aparte, entonces necesito que me ayuden con la autorización de clínica de infusiones, porque si no mi hermana puede sufrir una grave recaída, el reumatólogo deja dicho muy claro que se le debe garantizar la aplicación de la inmunoglobulina humana y ella tiene una acción de tutela que ordena que se le debe prestar una atención integral la cual ustedes no están cumpliendo con tantas trabas que le ponen para cosas que son indispensables para la salud de mi hermana, les pido el favor que me le den respuesta lo más pronto posible porque de esto depende la salud y la vida de ella. Les adjunto la historia y el pantallazo de lo que dicen en valle de lili Muchas gracias,</p>	

Bitácora de gestión			
Nombre	Cargo	Documento Adjunto :	Fecha Registro

Bitácora de analisis de causa		
Colaborador	Fecha Registro	Documento Adjunto :

Bitácora de soluciones		
Tipo Solucion	Fecha Registro	Documento Adjunto :
Correccion	2021-04-23 07:57:11	
Detalle solución		
<p>Agradecemos la oportunidad que nos brinda su manifestación dado que nos permite mejorar la calidad de nuestros servicios. &lt;br&gt;&lt;br&gt;Dando respuesta a su solicitud, nos permitimos informar que al validar el caso no se evidencia soportes &lt;br&gt;&lt;br&gt;Así las cosas, solicitamos muy respetuosamente el envío de los siguientes soportes en un solo pdf (historia clinica y remisión medica ) para el debido tramite. &lt;br&gt;&lt;br&gt; Oficina virtual o App Coomeva Eps &lt;br&gt;&lt;br&gt; Ofrecemos disculpas por los inconvenientes presentados, siendo nuestro compromiso tener muy en cuenta las reclamaciones y sugerencias de los usuarios y aplicarlas en el proceso de mejora permanente para seguir ofreciendo a usted y su grupo familiar un excelente servicio.Esperamos haber brindado atención a su manifestación, recuerde que para Coomeva EPS la satisfacción de sus usuarios es objetivo fundamental de su labor.</p>		

Bitácora de solicitud de gestión						
Fecha		Solicitante		Recibe		
Solicitud	Respuesta	Nombre	Empresa	Nombre	Empresa	Estado

Bitácora de aprobación de tramite						
Colaborador Solicita		Colaborador Recibe		F.Solicitud	F.Aprueba	AP Estado

Bitácora de respuesta para el cliente					
Adjuntos	Colaborador registra	Medio	Fecha respuesta	Tipo	Estado
< >(Caso5120736)_mail04	Diana Carolina Cabrera	Email	2021-04-23 07:57:21	Definitiva	Enviada o Notificada

**Detalle respuesta**

Agradecemos la oportunidad que nos brinda su manifestación dado que nos permite mejorar la calidad de nuestros servicios. <br><br>Dando respuesta a su solicitud, nos permitimos informar que al validar el caso no se evidencia soportes <br><br>Así las cosas, solicitamos muy respetuosamente el envío de los siguientes soportes en un solo pdf (historia clínica y remisión médica ) para el debido trámite. <br><br> Oficina virtual o App Coomeva Eps <br><br> Ofrecemos disculpas por los inconvenientes presentados, siendo nuestro compromiso tener muy en cuenta las reclamaciones y sugerencias de los usuarios y aplicarlas en el proceso de mejora permanente para seguir ofreciendo a usted y su grupo familiar un excelente servicio. Esperamos haber brindado atención a su manifestación, recuerde que para Coomeva EPS la satisfacción de sus usuarios es objetivo fundamental de su labor.

**Bitácora de estadística**

Veces Reasignado	Solic.Gestión	Respuestas	Aproba.Rechazada
1	0	1	0

**Bitácora de reasignaciones**

Colaborador Anterior	Colaborador nuevo	Fecha
Jose Antonio Cañas Cañas	Diana Carolina Cabrera	2021-04-23 07:34:59

**Bitácora de cambios de estado**

Estado Inicial	Estado Final	Fecha Cambio	Responsable del Cambio	Caso asignado a:
Pendiente Respuesta	Cerrado	2021-04-23 07:57:21	Diana Carolina Cabrera	Diana Carolina Cabrera
Registrado	Pendiente Respuesta	2021-04-23 07:57:11	Diana Carolina Cabrera	Diana Carolina Cabrera
	Registrado	2021-04-22 16:56:21	Reg. Internet - -	Jose Antonio Cañas Cañas

**Bitácora de cambios de cliente**

Cliente Anterior	Cliente Nuevo	Fecha Cambio
------------------	---------------	--------------

## Bitácora de Caso No. 5133501

Datos del caso	
Empresa	Coomeva EPS en liquidación
Categorización	Coomeva E.P.S. / Primarios / NO POS (CTC) / Solicitud / Solicitud de Servicio No POS
Estado	Cerrado
Entidad	Coomeva EPS - Cali
Tipo Medio	Internet
Documentos Adjuntos	
Sin documentos adjuntos	
Detalle...	
<p>Buenas tardes señores coomeva EPS, lo que pasa es que desde el día 20 hice radicar unas órdenes para la autorización de un colchón anti escara, silla de ruedas y cama hospitalaria, para mi hermana, Luisa Fernanda Isaza González, elementos que ordena el médico con base a la acción de tutela que ordeno que estos elementos fueran entregados de manera inmediata si es que ella los necesitaba cosa que el médico corroboró, quería saber si iban a entregar los elementos o si no para acudir a segunda instancia en la tutela (desacato); también el médico tratante le ordeno terapia física diaria la cual le prestaron solo por una semana y ya suspendieron, quería pedirles el favor que aclaren estos puntos para yo saber el paso a seguir, muchas gracias.</p>	

Bitácora de gestión			
Nombre	Cargo	Documento Adjunto :	Fecha Registro
Claudia Viviana Aramendiz Garcia	Ejecutivo(A) Servicio A		2021-05-05 08:25:46
Detalle gestión			
3810160 No existen Medicamentos/Servicios asignados			

Bitácora de analisis de causa		
Colaborador	Fecha Registro	Documento Adjunto :
Bitácora de soluciones		
Tipo Solucion	Fecha Registro	Documento Adjunto :
Correccion	2021-05-05 09:05:33	
Detalle solución		
<p>se valida caso queja supersalud 5133501 pendiente para Insumos se encuentran en gestion de cotización por grp 193908 M1-201-17071 M1-201-17071 cama Hospitalaria Electrica (paciente Cronico Que Se Encuentra Hospitalizado En Casa) Cups 999999 - e1-204-0271 Colchon Antiescaras una vez haya respuesta se realizara gestion respectiva.</p>		

Bitácora de solicitud de gestión						
Fecha		Solicitante		Recibe		
Solicitud	Respuesta	Nombre	Empresa	Nombre	Empresa	Estado

Bitácora de aprobación de tramite					
Colaborador Solicita	Colaborador Recibe	F.Solicitud	F.Aprueba	AP	Estado

Bitácora de respuesta para el cliente					
Adjuntos	Colaborador registra	Medio	Fecha respuesta	Tipo	Estado
< >(Caso5133501)_mail05	Yudeleth Burbano Gallardo	Email	2021-05-05 09:07:04	Parcial	Enviada o Notificada
Detalle respuesta					
<p>se valida caso queja supersalud 5133501 pendiente para Insumos se encuentran en gestion de cotización por grp 193908 M1-201-17071 M1-201-17071 cama Hospitalaria (paciente Cronico Que Se Encuentra Hospitalizado En Casa) Cups 999999 - e1-204-0271 Colchon Antiescaras una vez haya respuesta se realizara gestion respectiva.</p>					

< >(Caso5133501)_mail07	Yudeleth Burbano Gallardo	Email	2021-07-07 17:31:58	Definitiva	Enviada o Notificada
Detalle respuesta					
se valida caso queja supersalud 5133501 pendiente para Insumos M1-201-17071 M1-201-17071 cama Hospitalaria Electrica (paciente Cronico Que Se Encuentra Hospitalizado En Casa) radicada en caso tutela 3810160 para el cual se genero orden 23068-204611 1 el dia 07/07/2021 direccionado a Meditec Calidad En Salud S.a.s en cuanto a Cups 999999 - e1-204-0271 Colchon Antiescaras radicado en caso tutela 3810160 para el cual se genero orden 23068-178670 1 el dia 20/05/2021 direccionado a Meditec Calidad En Salud S.a.s con lo que se dio respuesta a solicitud de usuario.					

Bitácora de estadística			
Veces Reasignado	Solic.Gestión	Respuestas	Aproba.Rechazada
2	0	2	0

Bitácora de reasignaciones		
Colaborador Anterior	Colaborador nuevo	Fecha
Claudia Viviana Aramendiz Garcia	Yudeleth Burbano Gallardo	2021-05-05 08:26:40
Jose Antonio Cañas Cañas	Claudia Viviana Aramendiz Garcia	2021-05-05 07:29:12

Bitácora de cambios de estado				
Estado Inicial	Estado Final	Fecha Cambio	Responsable del Cambio	Caso asignado a:
Gestión	Cerrado	2021-07-07 17:31:58	Yudeleth Burbano Gallardo	Yudeleth Burbano Gallardo
Pendiente Respuesta	Gestión	2021-05-05 09:07:04	Yudeleth Burbano Gallardo	Yudeleth Burbano Gallardo
Registrado	Pendiente Respuesta	2021-05-05 09:05:33	Yudeleth Burbano Gallardo	Yudeleth Burbano Gallardo
	Registrado	2021-05-04 16:28:25	Reg. Internet - -	Jose Antonio Cañas Cañas

Bitácora de cambios de cliente		
Cliente Anterior	Cliente Nuevo	Fecha Cambio



## Bitácora de Caso No. 5134709

Datos del caso	
Empresa	Coomeva EPS en liquidación
Categorización	Coomeva E.P.S. / Primarios / Prestar Servicio de Salud en IPS Adscritas / Reclamo / Negación De Servicios en IPS/Prestadores Adscritas
Estado	Cerrado
Entidad	CICLO VITAL COLOMBIA LTDA - Cali
Tipo Medio	Internet
Documentos Adjuntos	
[ (Casol5134709)ordenpsiquiatramayo.pdf(application/pdf) ] -	
Detalle...	
<p>BUENAS TARDES, LO QUE PASA ES QUE MI HERMANA TENÍA A COMO PRESTADOR LA IPS CICLO VITAL LUGAR QUE LE LLEVABA SU TRATAMIENTO PSIQUIÁTRICO Y EL DÍA DE HOY TENÍA A CITA PARA QUE LE ORDENARAN SU TRATAMIENTO CITA QUE DIERON DESPUÉS DE CASI 2 MESES TIEMPO EN EL CUAL ESTUVO CASI UN MES SIN EL MEDICAMENTO POR LO CUAL NOS TOCÓ PAGAR DE MANERA PARTICULAR SIN CONTAR CON LOS RECURSOS PARA NO DEJARLA DESCONTROLAR, PERO FUERA DE ESO EL DÍA DE HOY QUE TENÍA A SU CITA NOS DICEN QUE YA NO TIENEN CONVENIO CON COOMEVA, LES PIDO POR FAVOR NOS DIRECCIONEN AL NUEVO PRESTADOR Y NOS DEN UNA SOLUCIÓN CON LA AUTORIZACIÓN DE LOS MEDICAMENTOS DEL TRATAMIENTO DE ELLA ( CLOZAPINA) MEDICAMENTO CONTROLADO SENTRALINA Y LORAZEPAM, LES PIDO PRONTA SOLUCIÓN PORQUE LA SITUACIÓN ES MUY COMPLEJA, MUCHAS GRACIAS QUEDO MUY ATENTO...</p>	

Bitácora de gestión			
Nombre	Cargo	Documento Adjunto :	Fecha Registro
Claudia Viviana Aramendiz Garcia	Ejecutivo(A) Servicio A		2021-05-05 15:27:52
Detalle gestión			
<p>De: Claudia Viviana Aramendiz Garcia &lt;claudiav_aramendiz@coomeva.com.co&gt; Enviado el: miércoles, 5 de mayo de 2021 3:28 p. m. Para: yary_leal@coomeva.com.co &lt;yary_leal@coomeva.com.co&gt; Asunto: CASO No. 5134709 Luisa Fernanda Isaza Gonzalez CC - 1107531724 Buen día, Cordial saludo, solicito de su amable colaboración si el prestador Ciclo Vital Colombia Ltda se encuentra suspendido, dado que he recibido dos casos manifestando suspensión de servicios, si es así me podría indicar el direccionamiento de cual sería el nuevo prestador. Quedo atenta, Muchas Gracias.</p>			

Bitácora de analisis de causa		
Colaborador	Fecha Registro	Documento Adjunto :

Bitácora de soluciones		
Tipo Solucion	Fecha Registro	Documento Adjunto :
Correccion	2021-05-06 14:47:24	
Detalle solución		
<p>agradecemos la oportunidad que nos brinda su manifestación dado que nos permite mejorar la calidad de nuestros servicios. &lt;br&gt;&lt;br&gt;Validando su manifestación de nuevo prestador para Psiquiatría , nos permitimos informar que: &lt;br&gt;&lt;br&gt;Se realiza la validación con el área de relacionamiento de prestadores quien manifiesta que el nuevo prestador sera el Hospital Universitario del Valle (HUV), por lo cual, si tiene próximo control o cita de primera vez realizar la radicación de ordenamientos, lo puede realizar directamente en la sala Sip Imbanaco en horario de 7:00 am a 1:00 pm y a través del canal virtual adjunta de manera legible una foto y/o archivo escaneado de la historia clínica y formula médica o Mipres (si es no PBS). &lt;br&gt;&lt;br&gt;ingresando en la página www.eps.coomeva.com.co &lt;br&gt;&lt;br&gt;Hacer click en Servicios Virtuales para Afiliados y seleccionar la opción de Autorizaciones Medicas. &lt;br&gt;&lt;br&gt;Digitar usuario y contraseña (al ingresar por primera vez su usuario y contraseña es la cedula, si aparece el mensaje de contraseña invalida, dar click en Olvido su clave, Para este paso es importante tener actualizado su correo electrónico. &lt;br&gt;&lt;br&gt; Si su solicitud es POS es la opción 1. &lt;br&gt;&lt;br&gt;Si su solicitud es NO POS es la opción 2. &lt;br&gt;&lt;br&gt;Si en el punto donde le entregaron la remisión no le entregan historia clínica argumentando que es interna se sugiere en una hoja en blanco indicar historia clínica interna y escanearlo. &lt;br&gt;&lt;br&gt;Una vez la orden este autorizada, recibirá un correo electrónico y podrá consultar en la opción 3 para la impresión. &lt;br&gt;&lt;br&gt; Esperamos haber brindado atención a su manifestación, recuerde que para Coomeva EPS la satisfacción de sus usuarios es objetivo fundamental de su labor.</p>		

Bitácora de solicitud de gestión						
Fecha		Solicitante		Recibe		
Solicitud	Respuesta	Nombre	Empresa	Nombre	Empresa	Estado

**Bitácora de aprobación de tramite**

Colaborador Solicita	Colaborador Recibe	F.Solicitud	F.Aprueba	AP	Estado
----------------------	--------------------	-------------	-----------	----	--------

**Bitácora de respuesta para el cliente**

Adjuntos	Colaborador registra	Medio	Fecha respuesta	Tipo	Estado
< >(Caso5134709)_mail05	Claudia Viviana Aramendiz Garcia	Email	2021-05-06 14:47:33	Definitiva	Enviada o Notificada

**Detalle respuesta**

agradecemos la oportunidad que nos brinda su manifestación dado que nos permite mejorar la calidad de nuestros servicios. <br><br>Validando su manifestación de nuevo prestador para Psiquiatría , nos permitimos informar que: <br><br>Se realiza la validación con el área de relacionamiento de prestadores quien manifiesta que el nuevo prestador sera el Hospital Universitario del Valle (HUV), por lo cual, si tiene próximo control o cita de primera vez realizar la radicación de ordenamientos, lo puede realizar directamente en la sala Sip Imbanaco en horario de 7:00 am a 1:00 pm y a través del canal virtual adjunta de manera legible una foto y/o archivo escaneado de la historia clínica y formula médica o Mipres (si es no PBS). <br><br>ingresando en la página [www.eps.cooomeva.com.co](http://www.eps.cooomeva.com.co) <br><br>Hacer click en Servicios Virtuales para Afiliados y seleccionar la opción de Autorizaciones Medicas. <br><br>Digitar usuario y contraseña (al ingresar por primera vez su usuario y contraseña es la cedula, si aparece el mensaje de contraseña invalida, dar click en Olvido su clave, Para este paso es importante tener actualizado su correo electrónico. <br><br> Si su solicitud es POS es la opción 1. <br><br>Si su solicitud es NO POS es la opción 2. <br><br>Si en el punto donde le entregaron la remisión no le entregan historia clínica argumentando que es interna se sugiere en una hoja en blanco indicar historia clínica interna y escanearlo. <br><br>Una vez la orden este autorizada, recibirá un correo electrónico y podrá consultar en la opción 3 para la impresión. <br><br> Esperamos haber brindado atención a su manifestación, recuerde que para Coomeva EPS la satisfacción de sus usuarios es objetivo fundamental de su labor.

**Bitácora de estadística**

Veces Reasignado	Solic.Gestión	Respuestas	Aproba.Rechazada
1	0	1	0

**Bitácora de reasignaciones**

Colaborador Anterior	Colaborador nuevo	Fecha
Jose Antonio Cañas Cañas	Claudia Viviana Aramendiz Garcia	2021-05-05 15:16:36

**Bitácora de cambios de estado**

Estado Inicial	Estado Final	Fecha Cambio	Responsable del Cambio	Caso asignado a:
Pendiente Respuesta	Cerrado	2021-05-06 14:47:33	Claudia Viviana Aramendiz Garcia	Claudia Viviana Aramendiz Garcia
Gestión	Pendiente Respuesta	2021-05-06 14:47:24	Claudia Viviana Aramendiz Garcia	Claudia Viviana Aramendiz Garcia
Registrado	Gestión	2021-05-05 15:27:52	Claudia Viviana Aramendiz Garcia	Claudia Viviana Aramendiz Garcia
	Registrado	2021-05-05 15:11:25	Reg. Internet - -	Jose Antonio Cañas Cañas

**Bitácora de cambios de cliente**

Cliente Anterior	Cliente Nuevo	Fecha Cambio
------------------	---------------	--------------

## Bitácora de Caso No. 5135972

Datos del caso	
Empresa	Coomeva EPS en liquidación
Categorización	Coomeva E.P.S. / Primarios / Prestar Servicio de Salud en IPS Adscritas / Reclamo / Negación De Servicios en IPS/Prestadores Adscritas
Estado	Cerrado
Entidad	CICLO VITAL COLOMBIA LTDA - Cali
Tipo Medio	Internet
Documentos Adjuntos	
Sin documentos adjuntos	
Detalle...	
<p>BUENAS TARDES, LO QUE PASA ES QUE MI HERMANA TENÍA A COMO PRESTADOR LA IPS CICLO VITAL LUGAR QUE LE LLEVABA SU TRATAMIENTO PSIQUIÁTRICO Y EL DÍA DE AYER TENÍA A CITA PARA QUE LE ORDENARAN SU TRATAMIENTO CITA QUE DIERON DESPUÉS DE CASI 2 MESES TIEMPO EN EL CUAL ESTUVO CASI UN MES SIN EL MEDICAMENTO POR LO CUAL NOS TOCÓ PAGAR DE MANERA PARTICULAR SIN CONTAR CON LOS RECURSOS PARA NO DEJARLA DESCONTROLAR, PERO FUERA DE ESO EL DÍA DE AYER QUE TENÍA A SU CITA NOS DICEN QUE YA NO TIENEN CONVENIO CON COOMEVA, LES PIDO POR FAVOR NOS DIRECCIONEN AL NUEVO PRESTADOR Y NOS DEN UNA SOLUCIÓN CON LA AUTORIZACIÓN DE LOS MEDICAMENTOS DEL TRATAMIENTO DE ELLA ( CLOZAPINA) MEDICAMENTO CONTROLADO SENTRALINA Y LORAZEPAM, LES PIDO PRONTA SOLUCIÓN PORQUE LA SITUACIÓN ES MUY COMPLEJA, YA ME RESPONDIERON USTEDES QUE SI HABIA CONVENIO LLAME NUEVAMENTE A PEDIR CITA Y ME DICEN QUE LOS SERVICIOS CON COOMEVA ESTAN SUSPENDIDOS POR FALTA DE CONVENIO NUEVAMENTE, SOLICITO UNA SOLUCIÓN, MUCHAS GRACIAS QUEDO MUY ATENTO...</p>	

## Bitácora de gestión

Nombre	Cargo	Documento Adjunto :	Fecha Registro
--------	-------	---------------------	----------------

## Bitácora de analisis de causa

Colaborador	Fecha Registro	Documento Adjunto :
-------------	----------------	---------------------

## Bitácora de soluciones

Tipo Solucion	Fecha Registro	Documento Adjunto :
Correccion	2021-05-06 14:49:40	

### Detalle solución

agradecemos la oportunidad que nos brinda su manifestación dado que nos permite mejorar la calidad de nuestros servicios. <br><br>Validando su manifestación de nuevo prestador para Psiquiatría , nos permitimos informar que: <br><br>Se realiza la validación con el área de relacionamiento de prestadores quien manifiesta que el nuevo prestador sera el Hospital Universitario del Valle (HUV), por lo cual, si tiene próximo control o cita de primera vez realizar la radicación de ordenamientos, lo puede realizar directamente en la sala Sip Imbanaco en horario de 7:00 am a 1:00 pm y a través del canal virtual adjunta de manera legible una foto y/o archivo escaneado de la historia clínica y formula médica o Mipres (si es no PBS). <br><br>ingresando en la página [www.eps.coomeva.com.co](http://www.eps.coomeva.com.co) <br><br>Hacer click en Servicios Virtuales para Afiliados y seleccionar la opción de Autorizaciones Medicas. <br><br>Digitar usuario y contraseña (al ingresar por primera vez su usuario y contraseña es la cedula, si aparece el mensaje de contraseña invalida, dar click en Olvido su clave, Para este paso es importante tener actualizado su correo electrónico. <br><br> Si su solicitud es POS es la opción 1. <br><br>Si su solicitud es NO POS es la opción 2. <br><br>Si en el punto donde le entregaron la remisión no le entregan historia clínica argumentando que es interna se sugiere en una hoja en blanco indicar historia clínica interna y escanearlo. <br><br>Una vez la orden este autorizada, recibirá un correo electrónico y podrá consultar en la opción 3 para la impresión. <br><br> Esperamos haber brindado atención a su manifestación, recuerde que para Coomeva EPS la satisfacción de sus usuarios es objetivo fundamental de su labor.

## Bitácora de solicitud de gestión

Fecha		Solicitante		Recibe		
Solicitud	Respuesta	Nombre	Empresa	Nombre	Empresa	Estado

## Bitácora de aprobación de tramite

Colaborador Solicita	Colaborador Recibe	F.Solicitud	F.Aprueba	AP	Estado
----------------------	--------------------	-------------	-----------	----	--------

**Bitácora de respuesta para el cliente**

Adjuntos	Colaborador registra	Medio	Fecha respuesta	Tipo	Estado
< >(Caso5135972)_mail05	Claudia Viviana Aramendiz Garcia	Email	2021-05-06 14:49:51	Definitiva	Enviada o Notificada

**Detalle respuesta**

agradecemos la oportunidad que nos brinda su manifestación dado que nos permite mejorar la calidad de nuestros servicios. <br><br>Validando su manifestación de nuevo prestador para Psiquiatría , nos permitimos informar que: <br><br>Se realiza la validación con el área de relacionamiento de prestadores quien manifiesta que el nuevo prestador sera el Hospital Universitario del Valle (HUV), por lo cual, si tiene próximo control o cita de primera vez realizar la radicación de ordenamientos, lo puede realizar directamente en la sala Sip Imbanaco en horario de 7:00 am a 1:00 pm y a través del canal virtual adjunta de manera legible una foto y/o archivo escaneado de la historia clínica y formula médica o Mipres (si es no PBS). <br><br>ingresando en la página [www.eps.coomeva.com.co](http://www.eps.coomeva.com.co) <br><br>Hacer click en Servicios Virtuales para Afiliados y seleccionar la opción de Autorizaciones Medicas. <br><br>Digitar usuario y contraseña (al ingresar por primera vez su usuario y contraseña es la cedula, si aparece el mensaje de contraseña invalida, dar click en Olvido su clave, Para este paso es importante tener actualizado su correo electrónico. <br><br> Si su solicitud es POS es la opción 1. <br><br>Si su solicitud es NO POS es la opción 2. <br><br>Si en el punto donde le entregaron la remisión no le entregan historia clínica argumentando que es interna se sugiere en una hoja en blanco indicar historia clínica interna y escanearlo. <br><br>Una vez la orden este autorizada, recibirá un correo electrónico y podrá consultar en la opción 3 para la impresión. <br><br> Esperamos haber brindado atención a su manifestación, recuerde que para Coomeva EPS la satisfacción de sus usuarios es objetivo fundamental de su labor.

**Bitácora de estadística**

Veces Reasignado	Solic.Gestión	Respuestas	Aproba.Rechazada
1	0	1	0

**Bitácora de reasignaciones**

Colaborador Anterior	Colaborador nuevo	Fecha
Jose Antonio Cañas Cañas	Claudia Viviana Aramendiz Garcia	2021-05-06 14:40:46

**Bitácora de cambios de estado**

Estado Inicial	Estado Final	Fecha Cambio	Responsable del Cambio	Caso asignado a:
Pendiente Respuesta	Cerrado	2021-05-06 14:49:51	Claudia Viviana Aramendiz Garcia	Claudia Viviana Aramendiz Garcia
Registrado	Pendiente Respuesta	2021-05-06 14:49:40	Claudia Viviana Aramendiz Garcia	Claudia Viviana Aramendiz Garcia
	Registrado	2021-05-06 14:36:15	Reg. Internet - -	Jose Antonio Cañas Cañas

**Bitácora de cambios de cliente**

Cliente Anterior	Cliente Nuevo	Fecha Cambio
------------------	---------------	--------------

## Bitácora de Caso No. 5144038

Datos del caso	
Empresa	Coomeva EPS en liquidación
Categorización	Coomeva E.P.S. / Primarios / Gestión Solicitudes Servicios POS (Autorizaciones) / Reclamo / Demora Entrega Ordenes FRONT POS
Estado	Cerrado
Entidad	Coomeva EPS - Cali
Tipo Medio	Internet
Documentos Adjuntos	
Sin documentos adjuntos	
Detalle...	
<p>Buenas tardes señores coomeva, lo que sucede es que el día de hoy el prestador de hospital en casa nos notificó que ya habían suspendido absolutamente todo con mi hermana porque la EPS no les ha cancelado, quería que me le den una solución a esta situación lo más pronto posible y que nos notifiquen quien nos va a presentar los servicios de curación, porque si esas escaras se le llegan a infectar a mi hermana voy a interponer una demanda penal, porque a un paciente no lo pueden dejar tirado de esa manera, también el médico le ordenó terapia física diaria fui a sala sip y las autorice, pero resulta que de santangel en un mes solo le han echo 5 terapias porque según ellos ustedes solo autorizaron 12 terapias, quiero claridad en este tema; por último también nos suspendieron la atención en ciclo vital y nos nombraron como nuevo prestador a el H.U.V me dijeron que les mandara a ustedes la orden de psiquiatría de los medicamentos y la historia clínica para agendar cita de control, eso ya lo hice hace una semana y nada que me dan respuesta, mi hermana ya lleva más de un mes sin medicamento porque son de control y sin el formato no los venden, necesito pronta respuesta porque la verdad están dejando tirada a mi hermana y eso que ay una tutela de por medio, si esto sigue así voy a montar la acción de desacato. Muchas gracias quedo muy atento a su respuesta.</p>	

Bitácora de gestión			
Nombre	Cargo	Documento Adjunto :	Fecha Registro
Linda Kather Diaz Ordoñez	Ejecutivo(A) Atencion I		2021-05-13 16:26:27
Detalle gestión			
Linda Kather Diaz Ordoñez 5144038 13/05/2021 GESTION OTROS CANALES Cali Luisa Fernanda Isaza Gonzalez CC 1107531724 Amigos De La Salud Amisalud S.A.S. - Cali 3187496869 ASEGURADOR Servicios Domiciliarios Home care Agendamiento Se envia correo a home core yenit y yenny para la debida gestion   Orden de Psiquiatria ya registra impresa por el usuario			
Linda Kather Diaz Ordoñez	Ejecutivo(A) Atencion I		2021-05-13 18:08:50
Detalle gestión			
De: Yenit Constanza Rivera Zambrano <yenit_rivera@coomeva.com.co> Enviado el: jueves, 13 de mayo de 2021 4:42 p. m. Para: DIRECCION MEDICA <ambulatorio@unips.com.co> CC: Linda Kather Diaz Ordoñez <lindak_diaz@coomeva.com.co>; Yeny Carolina Raigoza Mendez <yenyc_raigoza_contratista@coomeva.com.co> Asunto: RV: caso atentos 5144038 Luisa Fernanda Isaza Gonzalez cc 1107531724 Importancia: Alta Buenas tardes. Doctora Betty, nos llega esta solicitud tambien para validacion, usuaria red unips, nos informa direccionamiento al respecto.			
Linda Kather Diaz Ordoñez	Ejecutivo(A) Atencion I		2021-05-19 19:14:50
Detalle gestión			
De: Yenit Constanza Rivera Zambrano <yenit_rivera@coomeva.com.co> Enviado el: miércoles, 19 de mayo de 2021 12:04 p. m. Para: luisa alcalde <luisa.alcalde@mediteccali.com> CC: Linda Kather Diaz Ordoñez <lindak_diaz@coomeva.com.co>; Yeny Carolina Raigoza Mendez <yenyc_raigoza_contratista@coomeva.com.co>; Sandra Patricia Bedoya Garcia <sandrap_bedoya@coomeva.com.co> Asunto: RV: caso atentos 5144038 - 5148118 Luisa Fernanda Isaza Gonzalez cc 1107531724 Importancia: Alta Buenos días. Jefe Luisa, esta usuaria venia con la red unips santangel, actualmente se encuentra sin atencion domiciliaria, requiere con urgencia una nueva valoracion y definir plan de manejo, nos puede ayudar con la programacion. Direccion: CLL 13 OESTE NO 52C 22, telefono: 3187496869 3105317454. Linda de ser posible enviar la historia clinica reciente.			
Linda Kather Diaz Ordoñez	Ejecutivo(A) Atencion I		2021-05-19 19:15:21
Detalle gestión			
De: DIRECCION MEDICA <ambulatorio@unips.com.co> Enviado el: miércoles, 19 de mayo de 2021 5:39 p. m. Para: Linda Kather Diaz Ordoñez <lindak_diaz@coomeva.com.co> CC: Yeny Raigoza <yenyc_raigoza_contratista@coomeva.com.co> Asunto: RE: caso atentos 5144038 - 5148118 Luisa Fernanda Isaza Gonzalez cc 1107531724 Muy buena tarde Cordial saludo Comento que en este momento, los pacientes domiciliarios se entregaron para la prestación a Coomeva EPS.			
Linda Kather Diaz Ordoñez	Ejecutivo(A) Atencion I		2021-05-20 16:16:35
Detalle gestión			
De: Yenit Constanza Rivera Zambrano <yenit_rivera@coomeva.com.co> Enviado el: jueves, 20 de mayo de 2021 11:25 a. m. Para:			

paola.rueda@mtd.net.co; Natalia Borja <natalia.borja@mtd.net.co>CC: Linda Kather Diaz Ordoñez <lindak\_diaz@coomeva.com.co>Asunto: RV: caso  
atentos 5144038 - 5148118 Luisa Fernanda Isaza Gonzalez cc 1107531724 Importancia: AltaBuenos días.Solicito su apoyo con esta solicitud,  
programacion de valoracion domiciliaria y definir plan de manejo incluido especialmente pertinencia del servicio de enfermeria por 8 horas, usuario que  
tiene actualmente tutela. Direccion: CLL 13 OESTE NO 52C 22 telefono: 3187496869 3105317454.

Linda Kather Diaz Ordoñez	Ejecutivo(A) Atencion I	2021-05-20 16:16:59
---------------------------	-------------------------	---------------------

#### Detalle gestión

De: Natalia Borja <natalia.borja@mtd.net.co> Enviado el: jueves, 20 de mayo de 2021 1:38 p. m.Para: Yenit Constanza Rivera Zambrano  
<yenit\_rivera@coomeva.com.co>; paola.rueda@mtd.net.coCC: Linda Kather Diaz Ordoñez <lindak\_diaz@coomeva.com.co>Asunto: Re: RV: caso  
atentos 5144038 - 5148118 Luisa Fernanda Isaza Gonzalez cc 1107531724Buen Dia , Jefe Por favor comparitr fecha de nacimiento de la paciente para  
su correspondiente creacion , se realizara visita en el transcurso de los dias 21 o 24 de Mayo de 2021

### Bitácora de analisis de causa

Colaborador	Fecha Registro	Documento Adjunto :
-------------	----------------	---------------------

### Bitácora de soluciones

Tipo Solucion	Fecha Registro	Documento Adjunto :
---------------	----------------	---------------------

Correccion	2021-05-20 16:19:56	
------------	---------------------	--

#### Detalle solución

Agradecemos la oportunidad que nos brinda al darnos a conocer su inconformidad, ya que nos permite mejorar la calidad de nuestros servicios.  
<br><br>Dando respuesta a su solicitud, nos permitimos informar que el servicio de home care se gestionará con el prestador Medicina y Terapias  
Domiciliarias MTD el cual se realizará visita en el transcurso de los dias 21 o 24 de Mayo de 2021.<br><br>Esperamos haber brindado atención a su  
manifestación, recuerde que para Coomeva EPS la satisfacción de sus usuarios es objetivo fundamental de su labor.

### Bitácora de solicitud de gestión

Fecha		Solicitante		Recibe		
Solicitud	Respuesta	Nombre	Empresa	Nombre	Empresa	Estado

### Bitácora de aprobación de tramite

Colaborador Solicita	Colaborador Recibe	F.Solicitud	F.Aprueba	AP	Estado
----------------------	--------------------	-------------	-----------	----	--------

### Bitácora de respuesta para el cliente

Adjuntos	Colaborador registra	Medio	Fecha respuesta	Tipo	Estado
----------	----------------------	-------	-----------------	------	--------

< >(Caso5144038)_mail05	Linda Kather Diaz Ordoñez	Email	2021-05-20 16:20:07	Definitiva	Enviada o Notificada
-------------------------	---------------------------	-------	---------------------	------------	----------------------

#### Detalle respuesta

Agradecemos la oportunidad que nos brinda al darnos a conocer su inconformidad, ya que nos permite mejorar la calidad de nuestros servicios.  
<br><br>Dando respuesta a su solicitud, nos permitimos informar que el servicio de home care se gestionará con el prestador Medicina y Terapias  
Domiciliarias MTD el cual se realizará visita en el transcurso de los dias 21 o 24 de Mayo de 2021.<br><br>Esperamos haber brindado atención a su  
manifestación, recuerde que para Coomeva EPS la satisfacción de sus usuarios es objetivo fundamental de su labor.

### Bitácora de estadística

Veces Reasignado	Solic.Gestión	Respuestas	Aproba.Rechazada
------------------	---------------	------------	------------------

1	0	1	0
---	---	---	---

### Bitácora de reasignaciones

Colaborador Anterior	Colaborador nuevo	Fecha
----------------------	-------------------	-------

Jose Antonio Cañas Cañas	Linda Kather Diaz Ordoñez	2021-05-13 15:06:06
--------------------------	---------------------------	---------------------

### Bitácora de cambios de estado

Estado Inicial	Estado Final	Fecha Cambio	Responsable del Cambio	Caso asignado a:
----------------	--------------	--------------	------------------------	------------------

Pendiente Respuesta	Cerrado	2021-05-20 16:20:07	Linda Kather Diaz Ordoñez	Linda Kather Diaz Ordoñez
---------------------	---------	---------------------	---------------------------	---------------------------

Gestión	Pendiente Respuesta	2021-05-20 16:19:56	Linda Kather Diaz Ordoñez	Linda Kather Diaz Ordoñez
---------	---------------------	---------------------	---------------------------	---------------------------

Registrado	Gestión	2021-05-13 16:26:27	Linda Kather Diaz Ordoñez	Linda Kather Diaz Ordoñez
	Registrado	2021-05-13 15:04:40	Reg. Internet - -	Jose Antonio Cañas Cañas

Bitácora de cambios de cliente				
Cliente Anterior		Cliente Nuevo		Fecha Cambio

## Bitácora de Caso No. 5148118

Datos del caso	
Empresa	Coomeva EPS en liquidación
Categorización	Coomeva E.P.S. / Primarios / Gestión Solicitudes Servicios POS (Autorizaciones) / Reclamo / Demora Entrega Ordenes FRONT POS
Estado	Cerrado
Entidad	Coomeva EPS - Cali
Tipo Medio	Internet
Documentos Adjuntos	
Sin documentos adjuntos	
Detalle...	
<p>Buenas tardes, lo que pasa es que desde hace ya 10 dÃ-as que le cancelaron el home care y ella es una paciente de manejo especial debido a las escaras que tiene y que iban mejorando de gran manera, pero ella ya lleva 10 dÃ-as sin curaciÃ³n y esto es inaceptable que dejen una paciente en estas condiciones prÃ¡cticamente tirada y a su suerte, necesito que de manera urgente me solucionen lo del home care o al menos lo de las curaciones, porque si a mi hermana le sucede algo de mandaremos a coomeva EPS, penalmente, porque no es la primera vez que sucede ya que en septiembre del aÃ±o pasado tuvo que ser hospitalizada de manera urgente tambiÃ©n por el mismo descuido con las curaciones y allÃ- permaneciÃ³ por 6 meses, no queremos que esto vuelva a suceder, por favor pronta soluciÃ³n, muchas gracias...</p>	

Bitácora de gestión			
Nombre	Cargo	Documento Adjunto :	Fecha Registro

Bitácora de analisis de causa		
Colaborador	Fecha Registro	Documento Adjunto :

Bitácora de soluciones		
Tipo Solucion	Fecha Registro	Documento Adjunto :
Correccion	2021-05-19 11:50:11	
Detalle solución		
<p>Agradecemos la oportunidad que nos brinda su manifestación dado que nos permite mejorar la calidad de nuestros servicios. &lt;br&gt;&lt;br&gt;Validando su solicitud de agilizar autorizaciones de home care y curaciones, nos permitimos informar que: &lt;br&gt;&lt;br&gt;Su caso se encuentra en gestión con el área correspondiente, una vez nos confirmen el estado final del mismo estaremos dando respuesta definitiva bajo el atento No 5144038&lt;br&gt;&lt;br&gt;Esperamos haber brindado atención a su manifestación, recuerde que para Coomeva EPS la satisfacción de sus usuarios es objetivo fundamental de su labor.</p>		

Bitácora de solicitud de gestión						
Fecha		Solicitante		Recibe		
Solicitud	Respuesta	Nombre	Empresa	Nombre	Empresa	Estado

Bitácora de aprobación de tramite						
Colaborador Solicita		Colaborador Recibe		F.Solicitud	F.Aprueba	AP Estado

Bitácora de respuesta para el cliente					
Adjuntos	Colaborador registra	Medio	Fecha respuesta	Tipo	Estado
< >(Caso5148118)_mail05	Linda Kather Diaz Ordoñez	Email	2021-05-19 11:50:21	Definitiva	Enviada o Notificada
Detalle respuesta					
<p>Agradecemos la oportunidad que nos brinda su manifestación dado que nos permite mejorar la calidad de nuestros servicios. &lt;br&gt;&lt;br&gt;Validando su solicitud de agilizar autorizaciones de home care y curaciones, nos permitimos informar que: &lt;br&gt;&lt;br&gt;Su caso se encuentra en gestión con el área correspondiente, una vez nos confirmen el estado final del mismo estaremos dando respuesta definitiva bajo el atento No 5144038&lt;br&gt;&lt;br&gt;Esperamos haber brindado atención a su manifestación, recuerde que para Coomeva EPS la satisfacción de sus usuarios es objetivo fundamental de su labor.</p>					



**Bitácora de estadística**

Veces Reasignado	Solic.Gestión	Respuestas	Aproba.Rechazada
1	0	1	0

**Bitácora de reasignaciones**

Colaborador Anterior	Colaborador nuevo	Fecha
Jose Antonio Cañas Cañas	Linda Kather Diaz Ordoñez	2021-05-19 07:35:18

**Bitácora de cambios de estado**

Estado Inicial	Estado Final	Fecha Cambio	Responsable del Cambio	Caso asignado a:
Pendiente Respuesta	Cerrado	2021-05-19 11:50:21	Linda Kather Diaz Ordoñez	Linda Kather Diaz Ordoñez
Registrado	Pendiente Respuesta	2021-05-19 11:50:11	Linda Kather Diaz Ordoñez	Linda Kather Diaz Ordoñez
	Registrado	2021-05-18 16:18:49	Reg. Internet - -	Jose Antonio Cañas Cañas

**Bitácora de cambios de cliente**

Cliente Anterior	Cliente Nuevo	Fecha Cambio
------------------	---------------	--------------

---

**Resumen de Actividades**

---

---

**Cliente: CESAR AUGUSTO BARON**

---

---

**Asunto: RESPONSABILIDAD MÉDICA**

---

Fecha	Actividad Bitácora
2022-05-30	Firma contrato
2022-05-16	Revisión contrato
2022-05-02	Reunión cliente

## Bitácora de Caso No. 4777347

Datos del caso	
Empresa	Coomeva EPS en liquidación
Categorización	Coomeva E.P.S. / Primarios / Prestar Servicio de Salud en IPS Adscritas / Requerimientos Gubernamentales Y Judiciales / Demora En Autorización De Ordenes Y Servicios en IPS/Prestadores Adscritas
Estado	Cerrado
Entidad	Red UNIPS/ Autorizaciones/Red Unips - Cali
Tipo Medio	Internet
Documentos Adjuntos	
Sin documentos adjuntos	
Detalle...	
PQRD-20-0405116 ADRES EN ACTUALIZACION // BUENAS TARDES, SOY LUISA FERNANDA ISAZA GONZALEZ UNA PACIENTE CON LUPUS,C.C 1107531729 DE LA EPS COOMEVA, ESTOY EN UNA GRAVE CRISIS PORQUE ME ESTA AFECTANDO EL CEREBRO, EL CUAL ME ESTA CAUSANDO FUERTES DOLORES DE CABEZA, ABDOMEN, HABLA Y MOVIMIENTO DE EXTREMIDADES,POR LO CUAL LA EPS COOMEVA NO HA ECHO NADA SIMPLEMENTE PASTAS PA EL DOLOR, TENGO MIEDO DE QUE ESTO SE ME CONVIERTA EN UNA TROMBOSIS, NECESITO EXAMENES ESPECIALIZADOS LOS CUALES NO ME HAN AUTORIZADO POR FALTA DE AGENDA HACE MAS DE UN MES.	

Bitácora de gestión			
Nombre	Cargo	Documento Adjunto :	Fecha Registro
Leidy Lorena Gomez Fernandez	Ejecutivo(A) Servicio A		2020-05-20 11:13:50
Detalle gestión			
Se ingresa en consolidado oficina Cali:   Leidy Lorena Gomez Fernandez 4777347 20/05/2020 Gestion SUPERSALUD Cali Luisa Fernandez Isaza Gonzalez CC 1107531724 Amisalud 3187693623 RED UNIPS Consulta Especializada Neurologia 890474 Represa 2020: PQRD-20-0405116 ADRES EN ACTUALIZACION // BUENAS TARDES, SOY LUISA FERNANDA ISAZA GONZALEZ UNA PACIENTE CON LUPUS,C.C 1107531729 DE LA EPS COOMEVA, ESTOY EN UNA GRAVE CRISIS PORQUE ME ESTA AFECTANDO EL CEREBRO, EL CUAL ME ESTA CAUSANDO FUERTES DOLORES DE CABEZA, ABDOMEN, HABLA Y MOVIMIENTO DE EXTREMIDADES,POR LO CUAL LA EPS COOMEVA NO HA ECHO NADA SIMPLEMENTE PASTAS PA EL DOLOR, TENGO MIEDO DE QUE ESTO SE ME CONVIERTA EN UNA TROMBOSIS, NECESITO EXAMENES ESPECIALIZADOS LOS CUALES NO ME HAN AUTORIZADO POR FALTA DE AGENDA HACE MAS DE UN MES.			
Leidy Lorena Gomez Fernandez	Ejecutivo(A) Servicio A		2020-05-27 14:02:32
Detalle gestión			
Rta parcial Unips: 26/05/2020 Verificando caso se observa en Ciklos Historia Clínica del 15/05/2020 por el Dr.Jorge Armando Ramirez Salcedo solicitando valoración por Especialista en Neurología, se envía caso al Dr.Mario para su gestión			
Leidy Lorena Gomez Fernandez	Ejecutivo(A) Servicio A		2020-05-27 14:31:59
Detalle gestión			
Se establece comunicación con la usuaria a la línea 3187693623 quien manifiesta que a la fecha no ha sido posible la asignación de la cita. Adicional pendiente respuesta final de red unips para cierre de caso			
Leidy Lorena Gomez Fernandez	Ejecutivo(A) Servicio A		2020-07-03 17:06:54
Detalle gestión			
Se intenta contactar a la usuaria a la línea 3187693623 pero no es posible el cierre de caso.			
Leidy Lorena Gomez Fernandez	Ejecutivo(A) Servicio A		2020-07-10 17:19:24
Detalle gestión			
Se establece comunicación con el usuario a la línea 3187693623 quien manifiesta que a la fecha no le han prestado el servicio			

Bitácora de analisis de causa		
Colaborador	Fecha Registro	Documento Adjunto :

Bitácora de soluciones		
Tipo Solucion	Fecha Registro	Documento Adjunto :
Correccion	2020-08-14 14:01:28	
Detalle solución		

Agradecemos la oportunidad que nos brinda su manifestación dado que nos permite mejorar la calidad de nuestros servicios. <br><br>Validando su solicitud de agilizar asignación de cita de neurología, nos permitimos informar que: <br><br>Verificando en nuestro sistema de autorizaciones se evidencia que paciente cumplió cita el día 4 de agosto de 2020 <br><br>Esperamos haber brindado atención a su manifestación, recuerde que para Coomeva EPS la satisfacción de sus usuarios es objetivo fundamental de su labor.

Correccion	2020-08-01 09:44:49	
------------	---------------------	--

#### Detalle solución

Agradecemos la oportunidad que nos brinda su manifestación dado que nos permite mejorar la calidad de nuestros servicios. <br><br>Realizando seguimiento a solicitud de agilizar asignación de cita para la especialidad de neurología, nos permitimos informar que: <br><br>1.Verificando en nuestro sistema de autorizaciones se evidencia la orden No. 2770 con el prestador Amigos De La Salud Amisalud S.a.s quien establecerá comunicación telefónica con el usuario para proceder con el agendamiento del servicio requerido e informarle sobre fecha, hora y sede de atención <br><br>Una vez finalizada la totalidad de la gestión de su caso, estaremos informándole en detalle.

### Bitácora de solicitud de gestión

Fecha		Solicitante		Recibe		
Solicitud	Respuesta	Nombre	Empresa	Nombre	Empresa	Estado

### Bitácora de aprobación de tramite

Colaborador Solicita	Colaborador Recibe	F.Solicitud	F.Aprueba	AP	Estado
----------------------	--------------------	-------------	-----------	----	--------

### Bitácora de respuesta para el cliente

Adjuntos	Colaborador registra	Medio	Fecha respuesta	Tipo	Estado
< >(Caso4777347)_mail08	Leidy Lorena Gomez Fernandez	Email	2020-08-01 09:44:57	Parcial	Enviada o Notificada

#### Detalle respuesta

Agradecemos la oportunidad que nos brinda su manifestación dado que nos permite mejorar la calidad de nuestros servicios. <br><br>Realizando seguimiento a solicitud de agilizar asignación de cita para la especialidad de neurología, nos permitimos informar que: <br><br>1.Verificando en nuestro sistema de autorizaciones se evidencia la orden No. 2770 con el prestador Amigos De La Salud Amisalud S.a.s quien establecerá comunicación telefónica con el usuario para proceder con el agendamiento del servicio requerido e informarle sobre fecha, hora y sede de atención <br><br>Una vez finalizada la totalidad de la gestión de su caso, estaremos informándole en detalle.

	Leidy Lorena Gomez Fernandez	Telefono	2020-08-14 14:01:33	Definitiva	Enviada o Notificada
--	------------------------------	----------	---------------------	------------	----------------------

#### Detalle respuesta

Agradecemos la oportunidad que nos brinda su manifestación dado que nos permite mejorar la calidad de nuestros servicios. <br><br>Validando su solicitud de agilizar asignación de cita de neurología, nos permitimos informar que: <br><br>Verificando en nuestro sistema de autorizaciones se evidencia que paciente cumplió cita el día 4 de agosto de 2020 <br><br>Esperamos haber brindado atención a su manifestación, recuerde que para Coomeva EPS la satisfacción de sus usuarios es objetivo fundamental de su labor.

### Bitácora de estadística

Veces Reasignado	Solic.Gestión	Respuestas	Aproba.Rechazada
2	0	2	0

### Bitácora de reasignaciones

Colaborador Anterior	Colaborador nuevo	Fecha
Diana Nathalie Copete Buendia	Leidy Lorena Gomez Fernandez	2020-05-20 10:24:12
Agente Supersalud Cct	Diana Nathalie Copete Buendia	2020-05-19 10:23:17

### Bitácora de cambios de estado

Estado Inicial	Estado Final	Fecha Cambio	Responsable del Cambio	Caso asignado a:
	Cerrado	2020-12-11 21:23:01	Agente Supersalud Cct	Leidy Lorena Gomez Fernandez
Pendiente Respuesta	Cerrado	2020-08-14 14:01:33	Leidy Lorena Gomez Fernandez	Leidy Lorena Gomez Fernandez
Gestión	Pendiente Respuesta	2020-08-14 14:01:28	Leidy Lorena Gomez Fernandez	Leidy Lorena Gomez Fernandez
Pendiente Respuesta	Gestión	2020-08-01 09:44:57	Leidy Lorena Gomez Fernandez	Leidy Lorena Gomez Fernandez
Gestión	Pendiente Respuesta	2020-08-01 09:44:49	Leidy Lorena Gomez Fernandez	Leidy Lorena Gomez Fernandez
Registrado	Gestión	2020-05-20 11:13:50	Leidy Lorena Gomez Fernandez	Leidy Lorena Gomez Fernandez

	Registrado	2020-05-19 07:56:24	Agente Supersalud Cct	Agente Supersalud Cct
--	------------	---------------------	-----------------------	-----------------------

Bitácora de cambios de cliente		
Cliente Anterior	Cliente Nuevo	Fecha Cambio
Luisa Fernanda Isaza Gonzalez	Luisa Fernanda Isaza Gonzalez	2020-05-20 11:07:11

## Bitácora de Caso No. 5171098

Datos del caso	
Empresa	Coomeva EPS en liquidación
Categorización	Coomeva E.P.S. / Primarios / Gestión Solicitudes Servicios POS (Autorizaciones) / Solicitud / Solicitud de Servicio POS
Estado	Cerrado
Entidad	Coomeva EPS - Cali
Tipo Medio	Internet
Documentos Adjuntos	
[ (Caso5171098)ordenclinicainfusiÃ³nesabril.pdf application/pdf ] -	
Detalle...	
<p>Buenas tardes seÃ±ores coomeva, lo que pasa es que subi a la pÃ¡gina la documentaciÃ³n para la autorizaciÃ³n del medicamento inmunoglobulina humana y la clÃ¡nica de infusiones, pero me autorizaron el dÃ­a 20 el medicamento pero falto clÃ¡nica de infusiones que es indispensable para poder que la clÃ¡nica le agende cita para la aplicaciÃ³n de este, volví a subir la orden y la historia de clÃ¡nica de infusiones por la pÃ¡gina pero no he recibido ninguna respuesta, les pido por favor me envíen la autorizaciÃ³n, porque todos los meses es lo mismo me envíen uno y me ponen trabas con la otra y le retrasan el tratamiento a mi hermana que segÃºn el reumatÃ³logo para obtener buenos resultados tiene que ser puntual la aplicaciÃ³n de este, y ya va un retraso de 7 dÃ­as, espero pronta respuesta, gracias...</p>	

Bitácora de gestión			
Nombre	Cargo	Documento Adjunto :	Fecha Registro

Bitácora de analisis de causa		
Colaborador	Fecha Registro	Documento Adjunto :

Bitácora de soluciones		
Tipo Solucion	Fecha Registro	Documento Adjunto :
Correccion	2021-06-03 14:40:43	
Detalle solución		
<p>agradecemos la oportunidad que nos brinda al darnos a conocer su solicitud, ya que nos permite mejorar la calidad de nuestros servicios. &lt;br&gt;&lt;br&gt;De acuerdo a su solicitud se informa que para la autorización de ordenamientos lo puede realizar directamente en la sala Sip Imbanaco en horario de 7:00 am a 1:00 pm y a través del canal virtual adjunta de manera legible una foto y/o archivo escaneado de la historia clínica y formula médica o Mipres (si es no PBS). &lt;br&gt;&lt;br&gt;ingresando en la página www.eps.coomeva.com.co &lt;br&gt;&lt;br&gt;Hacer click en Servicios Virtuales para Afiliados y seleccionar la opción de Autorizaciones Medicas. &lt;br&gt;&lt;br&gt;Digitar usuario y contraseña (al ingresar por primera vez su usuario y contraseña es la cedula, si aparece el mensaje de contraseña invalida, dar click en Olvido su clave, Para este paso es importante tener actualizado su correo electrónico. &lt;br&gt;&lt;br&gt; Si su solicitud es POS es la opción 1. &lt;br&gt;&lt;br&gt;Si su solicitud es NO POS es la opción 2. &lt;br&gt;&lt;br&gt;Si en el punto donde le entregaron la remisión no le entregan historia clínica argumentando que es interna se sugiere en una hoja en blanco indicar historia clínica interna y escanearlo. &lt;br&gt;&lt;br&gt;Una vez la orden este autorizada, recibirá un correo electrónico y podrá consultar en la opción 3 para la impresión. &lt;br&gt;&lt;br&gt; Esperamos haber brindado atención a su manifestación, recuerde que para Coomeva EPS la satisfacción de sus usuarios es objetivo fundamental de su labor.</p>		

Bitácora de solicitud de gestión						
Fecha		Solicitante		Recibe		
Solicitud	Respuesta	Nombre	Empresa	Nombre	Empresa	Estado

Bitácora de aprobación de tramite					
Colaborador Solicita	Colaborador Recibe	F.Solicitud	F.Aprueba	AP	Estado

Bitácora de respuesta para el cliente					
Adjuntos	Colaborador registra	Medio	Fecha respuesta	Tipo	Estado
< >(Caso5171098)_mail06	Claudia Viviana Aramendiz Garcia	Email	2021-06-03 14:40:53	Definitiva	Enviada o Notificada
Detalle respuesta					

agradecemos la oportunidad que nos brinda al darnos a conocer su solicitud, ya que nos permite mejorar la calidad de nuestros servicios. <br><br>De acuerdo a su solicitud se informa que para la autorización de ordenamientos lo puede realizar directamente en la sala Sip Imbanaco en horario de 7:00 am a 1:00 pm y a través del canal virtual adjunta de manera legible una foto y/o archivo escaneado de la historia clínica y formula médica o Mipres (si es no PBS). <br><br>ingresando en la página [www.eps.coomewa.com.co](http://www.eps.coomewa.com.co) <br><br>Hacer click en Servicios Virtuales para Afiliados y seleccionar la opción de Autorizaciones Medicas. <br><br>Digitar usuario y contraseña (al ingresar por primera vez su usuario y contraseña es la cedula, si aparece el mensaje de contraseña invalida, dar click en Olvido su clave, Para este paso es importante tener actualizado su correo electrónico. <br><br> Si su solicitud es POS es la opción 1. <br><br>Si su solicitud es NO POS es la opción 2. <br><br>Si en el punto donde le entregaron la remisión no le entregan historia clínica argumentando que es interna se sugiere en una hoja en blanco indicar historia clínica interna y escanearlo. <br><br>Una vez la orden este autorizada, recibirá un correo electrónico y podrá consultar en la opción 3 para la impresión. <br><br> Esperamos haber brindado atención a su manifestación, recuerde que para Coomeva EPS la satisfacción de sus usuarios es objetivo fundamental de su labor.

#### Bitácora de estadística

Veces Reasignado	Solic.Gestión	Respuestas	Aproba.Rechazada
1	0	1	0

#### Bitácora de reasignaciones

Colaborador Anterior	Colaborador nuevo	Fecha
Jose Antonio Cañas Cañas	Claudia Viviana Aramendiz Garcia	2021-06-03 14:16:18

#### Bitácora de cambios de estado

Estado Inicial	Estado Final	Fecha Cambio	Responsable del Cambio	Caso asignado a:
Pendiente Respuesta	Cerrado	2021-06-03 14:40:53	Claudia Viviana Aramendiz Garcia	Claudia Viviana Aramendiz Garcia
Registrado	Pendiente Respuesta	2021-06-03 14:40:43	Claudia Viviana Aramendiz Garcia	Claudia Viviana Aramendiz Garcia
	Registrado	2021-06-03 14:04:54	Reg. Internet - -	Jose Antonio Cañas Cañas

#### Bitácora de cambios de cliente

Cliente Anterior	Cliente Nuevo	Fecha Cambio
------------------	---------------	--------------

## Bitácora de Caso No. 5173440

Datos del caso	
Empresa	Coomeva EPS en liquidación
Categorización	Coomeva E.P.S. / Primarios / Gestión Solicitudes Servicios POS (Autorizaciones) / Solicitud / Solicitud de Servicio POS
Estado	Cerrado
Entidad	No Aplica - No aplica
Tipo Medio	Internet
Documentos Adjuntos	
[ (Casol5173440)ordenclinicainfusiÃ³nesabril.pdf(application/pdf) ] -	
Detalle...	
<p>Buenas noches, he subido a la plataforma ya 3 veces la historia y la orden para que me envÃ-en autorizaciÃ³n para la clÃ-nica de infusiones, para que le puedan aplicar el medicamento inmunoglobulina humana ya autorizada desde el 20 de mayo, la clÃ-nica no quiere agendar cita porque exigen la autorizaciÃ³n de clÃ-nica de infusiones, hoy me respondieron que no podÃ-an procesar la solicitud 599133 que porque ya existe mipres con nÃºmero 178805, si ya existe por favor enviemelón porque yo no lo tengo o si no demoren autorizaciÃ³n a la orden que subi, ustedes estÃn dilatando el tratamiento de mi hermana y si llega a recaer o pasarle algo va a ser por negligencia por parte de ustedes y eso es demandante, no es justo que lleve mÃas de 15 dÃ-as esperando una autorizaciÃ³n con la documentaciÃ³n en orden ( historia clÃ-nica y orden) y se tiran la bola de un lado al otro, necesito claridad, por favor envíeme la autorizaciÃ³n y si ya ay mipres igualmente enviemelón porque no lo tengo, les adjunto la autorizaciÃ³n del mes pasado, la que vean que si se debe generar. gracias,quedÃ³ muy atento...</p>	

Bitácora de gestión			
Nombre	Cargo	Documento Adjunto :	Fecha Registro

Bitácora de analisis de causa		
Colaborador	Fecha Registro	Documento Adjunto :

Bitácora de soluciones		
Tipo Solucion	Fecha Registro	Documento Adjunto :
Correccion	2021-06-08 09:24:48	
Detalle solución		
<p>Agradecemos la oportunidad que nos brinda su manifestación dado que nos permite mejorar la calidad de nuestros servicios. &lt;br&gt;&lt;br&gt;De acuerdo a su solicitud se informa que para la autorización lo puede realizar directamente en la sala Sip Imbanaco en horario de 7:00 am a 11:00 am y a través del canal virtual adjunta de manera legible una foto y/o archivo escaneado de la historia clínica y formula médica o Mipres (si es no PBS)&lt;br&gt;&lt;br&gt;ingresando en la página www.eps.coomeva.com.co &lt;br&gt;&lt;br&gt;Hacer click en Servicios Virtuales para Afiliados y seleccionar la opción de Autorizaciones Medicas. &lt;br&gt;&lt;br&gt;Digitar usuario y contraseña (al ingresar por primera vez su usuario y contraseña es la cedula, si aparece el mensaje de contraseña invalida, dar click en Olvido su clave, Para este paso es importante tener actualizado su correo electrónico. &lt;br&gt;&lt;br&gt; Si su solicitud es POS es la opción 1. &lt;br&gt;&lt;br&gt;Si su solicitud es NO POS es la opción 2. &lt;br&gt;&lt;br&gt;Si en el punto donde le entregaron la remisión no le entregan historia clínica argumentando que es interna se sugiere en una hoja en blanco indicar historia clínica interna y escanearlo. &lt;br&gt;&lt;br&gt;Una vez la orden este autorizada, recibirá un correo electrónico y podrá consultar en la opción 3 para la impresión. &lt;br&gt;&lt;br&gt; Esperamos haber brindado atención a su manifestación, recuerde que para Coomeva EPS la satisfacción de sus usuarios es objetivo fundamental de su labor.</p>		

Bitácora de solicitud de gestión						
Fecha		Solicitante		Recibe		
Solicitud	Respuesta	Nombre	Empresa	Nombre	Empresa	Estado

Bitácora de aprobación de tramite					
Colaborador Solicita	Colaborador Recibe	F.Solicitud	F.Aprueba	AP	Estado

Bitácora de respuesta para el cliente					
Adjuntos	Colaborador registra	Medio	Fecha respuesta	Tipo	Estado



< >(Caso5173440)_mail06	Leidy Lorena Gomez Fernandez	Email	2021-06-08 09:24:58	Definitiva	Enviada o Notificada
Detalle respuesta					
<p>Agradecemos la oportunidad que nos brinda su manifestación dado que nos permite mejorar la calidad de nuestros servicios. &lt;br&gt;&lt;br&gt;De acuerdo a su solicitud se informa que para la autorización lo puede realizar directamente en la sala Sip Imbanaco en horario de 7:00 am a 11:00 am y a través del canal virtual adjunta de manera legible una foto y/o archivo escaneado de la historia clínica y formula médica o Mipres (si es no PBS)&lt;br&gt;&lt;br&gt;ingresando en la página <a href="http://www.eps.coomeva.com.co">www.eps.coomeva.com.co</a> &lt;br&gt;&lt;br&gt;Hacer click en Servicios Virtuales para Afiliados y seleccionar la opción de Autorizaciones Medicas. &lt;br&gt;&lt;br&gt;Digitar usuario y contraseña (al ingresar por primera vez su usuario y contraseña es la cedula, si aparece el mensaje de contraseña invalida, dar click en Olvido su clave, Para este paso es importante tener actualizado su correo electrónico. &lt;br&gt;&lt;br&gt; Si su solicitud es POS es la opción 1. &lt;br&gt;&lt;br&gt;Si su solicitud es NO POS es la opción 2. &lt;br&gt;&lt;br&gt;Si en el punto donde le entregaron la remisión no le entregan historia clínica argumentando que es interna se sugiere en una hoja en blanco indicar historia clínica interna y escanearlo. &lt;br&gt;&lt;br&gt;Una vez la orden este autorizada, recibirá un correo electrónico y podrá consultar en la opción 3 para la impresión. &lt;br&gt;&lt;br&gt; Esperamos haber brindado atención a su manifestación, recuerde que para Coomeva EPS la satisfacción de sus usuarios es objetivo fundamental de su labor.</p>					

Bitácora de estadística			
Veces Reasignado	Solic.Gestión	Respuestas	Aproba.Rechazada
1	0	1	0

Bitácora de reasignaciones		
Colaborador Anterior	Colaborador nuevo	Fecha
Jose Antonio Cañas Cañas	Leidy Lorena Gomez Fernandez	2021-06-08 07:32:04

Bitácora de cambios de estado				
Estado Inicial	Estado Final	Fecha Cambio	Responsable del Cambio	Caso asignado a:
Pendiente Respuesta	Cerrado	2021-06-08 09:24:58	Leidy Lorena Gomez Fernandez	Leidy Lorena Gomez Fernandez
Registrado	Pendiente Respuesta	2021-06-08 09:24:48	Leidy Lorena Gomez Fernandez	Leidy Lorena Gomez Fernandez
	Registrado	2021-06-04 21:20:27	Reg. Internet - -	Jose Antonio Cañas Cañas

Bitácora de cambios de cliente		
Cliente Anterior	Cliente Nuevo	Fecha Cambio

## Bitácora de Caso No. 5179866

Datos del caso	
Empresa	Coomeva EPS en liquidación
Categorización	Coomeva E.P.S. / Primarios / Gestión Solicitudes Servicios POS (Autorizaciones) / Reclamo / Demora Entrega Ordenes FRONT POS
Estado	Cerrado
Entidad	Coomeva EPS - Cali
Tipo Medio	Internet
Documentos Adjuntos	
[ (Caso5179866)img_1623359363749.jpeg.jpeg image/jpeg ] -	
Detalle...	
<p>Buenas tardes, lo que sucede es que mi hermana tiene pendiente la aplicación del medicamento inmunoglobulina humana, que esta autorizado para la función valle de lili, pero en este lugar exigen el pago anticipado para poder aplicarlo, les pido el favor que por favor me solucionen esta cuestión ya que de esto depende la salud y la vida de mi hermana, este medicamento lo tendrían que haber aplicado el día 22 de mayo y ya vamos a 10 de junio y nada, esto es un tratamiento el cual tiene que ser muy puntual su aplicación porque o si no la paciente puede recaer, la vida y la salud de mi hermana depende de si gestión y espero muy pronto solucion o respuesta, muchas gracias quedo muy atento....</p>	

Bitácora de gestión			
Nombre	Cargo	Documento Adjunto :	Fecha Registro

Bitácora de analisis de causa		
Colaborador	Fecha Registro	Documento Adjunto :

Bitácora de soluciones		
Tipo Solucion	Fecha Registro	Documento Adjunto :
Correccion	2021-06-11 09:55:25	
Detalle solución		
<p>agradecemos la oportunidad que nos brinda su manifestación dado que nos permite mejorar la calidad de nuestros servicios. &lt;br&gt;&lt;br&gt;Validando su solicitud de agilizar autorizaciones de Inmunoglobulina Humana Solucion Inyectable 100mg/ml, nos permitimos informar que: &lt;br&gt;&lt;br&gt;Verificando en nuestro sistema de autorizaciones se evidencia la orden No. 414856 con el prestador Medicamentos Especializados S.a. Medex llamar a la línea 4858800 Ext 130 línea &lt;br&gt;&lt;br&gt;Esperamos haber brindado atención a su manifestación, recuerde que para Coomeva EPS la satisfacción de sus usuarios es objetivo fundamental de su labor.</p>		

Bitácora de solicitud de gestión						
Fecha		Solicitante		Recibe		
Solicitud	Respuesta	Nombre	Empresa	Nombre	Empresa	Estado

Bitácora de aprobación de tramite					
Colaborador Solicita	Colaborador Recibe	F.Solicitud	F.Aprueba	AP	Estado

Bitácora de respuesta para el cliente					
Adjuntos	Colaborador registra	Medio	Fecha respuesta	Tipo	Estado
< >(Caso5179866)_mail06	Claudia Viviana Aramendiz Garcia	Email	2021-06-11 09:55:35	Definitiva	Enviada o Notificada
Detalle respuesta					
<p>agradecemos la oportunidad que nos brinda su manifestación dado que nos permite mejorar la calidad de nuestros servicios. &lt;br&gt;&lt;br&gt;Validando su solicitud de agilizar autorizaciones de Inmunoglobulina Humana Solucion Inyectable 100mg/ml, nos permitimos informar que: &lt;br&gt;&lt;br&gt;Verificando en nuestro sistema de autorizaciones se evidencia la orden No. 414856 con el prestador Medicamentos Especializados S.a. Medex llamar a la línea 4858800 Ext 130 línea &lt;br&gt;&lt;br&gt;Esperamos haber brindado atención a su manifestación, recuerde que para Coomeva EPS la satisfacción de sus usuarios es objetivo fundamental de su labor.</p>					

**Bitácora de estadística**

Veces Reasignado	Solic.Gestión	Respuestas	Aproba.Rechazada
1	0	1	0

**Bitácora de reasignaciones**

Colaborador Anterior	Colaborador nuevo	Fecha
Jose Antonio Cañas Cañas	Claudia Viviana Aramendiz Garcia	2021-06-11 07:31:57

**Bitácora de cambios de estado**

Estado Inicial	Estado Final	Fecha Cambio	Responsable del Cambio	Caso asignado a:
Pendiente Respuesta	Cerrado	2021-06-11 09:55:35	Claudia Viviana Aramendiz Garcia	Claudia Viviana Aramendiz Garcia
Registrado	Pendiente Respuesta	2021-06-11 09:55:25	Claudia Viviana Aramendiz Garcia	Claudia Viviana Aramendiz Garcia
	Registrado	2021-06-10 16:09:41	Reg. Internet - -	Jose Antonio Cañas Cañas

**Bitácora de cambios de cliente**

Cliente Anterior	Cliente Nuevo	Fecha Cambio
------------------	---------------	--------------

## Bitácora de Caso No. 5181267

Datos del caso	
Empresa	Coomeva EPS en liquidación
Categorización	Coomeva E.P.S. / Primarios / Gestión Solicitudes Servicios POS (Autorizaciones) / Solicitud / Informacion Gestión de Autorizaciones
Estado	Cerrado
Entidad	Coomeva EPS - Cali
Tipo Medio	Internet
Documentos Adjuntos	
[ (Caso5181267)img_1623435457950.jpeg.jpeg image/jpeg ] -	
Detalle...	
<p>Buenas tardes, lo que sucede es que el día de ayer radique una petición queja y reclamo, con número 5179866, del cual la respuesta no tiene nada que ver con lo que solicite, dado que solicite que hicieran el pago anticipado que exige la fundacion valle de lili para poder aplicar el medicamento, NOO QUE ME AUTORIZARÁN EL MEDICAMENTO INMUNOGLOBULINA HUMANA, DADO QUE ESTE YA ESTA AUTORIZADO DESDE EL 20 DE MAYO, SOLICITO ES QUE REALICEN EL PAGO PARA QUE ELLOS LO APLIQUEN, este caso lo voy a pasar a la súper salud y a la defensora del paciente, dado que llevo más de 15 días insistiendo en la solución para que le apliquen medicamento a mi hermana sin ninguna respuesta acorde a lo que solicito, este medicamento es un tratamiento de vital importancia para la salud y la vida de mi hermana de esta manera responsabilizo totalmente a COOMEVA EPS por cualquier recaída que sufra mi hermana por su negligencia y por siempre dilatar este proceso, gracias...espero pronta respuesta... (les adjunto pantallazo de correo enviado por fundación valle de lili, donde dicen lo que solicitan)</p>	

Bitácora de gestión			
Nombre	Cargo	Documento Adjunto :	Fecha Registro

Bitácora de analisis de causa		
Colaborador	Fecha Registro	Documento Adjunto :

Bitácora de soluciones		
Tipo Solucion	Fecha Registro	Documento Adjunto :
Correccion	2021-06-11 14:21:42	
Detalle solución		
<p>agradecemos la oportunidad que nos brinda su manifestación dado que nos permite mejorar la calidad de nuestros servicios. &lt;br&gt;&lt;br&gt;Validando su solicitud de agilizar autorizaciones de Inmunoglobulina Humana Solucion Inyectable 100mg/ml, nos permitimos informar que: &lt;br&gt;&lt;br&gt;Verificando en nuestro sistema de autorizaciones se evidencia la orden No. 414856 con el prestador Medicamentos Especializados S.a. Medex llamar a la línea 4858800 Ext 130 línea &lt;br&gt;&lt;br&gt;Esperamos haber brindado atención a su manifestación, recuerde que para Coomeva EPS la satisfacción de sus usuarios es objetivo fundamental de su labor. &lt;br&gt;&lt;br&gt;</p>		

Bitácora de solicitud de gestión						
Fecha		Solicitante		Recibe		
Solicitud	Respuesta	Nombre	Empresa	Nombre	Empresa	Estado

Bitácora de aprobación de tramite					
Colaborador Solicita	Colaborador Recibe	F.Solicitud	F.Aprueba	AP	Estado

Bitácora de respuesta para el cliente					
Adjuntos	Colaborador registra	Medio	Fecha respuesta	Tipo	Estado
< >(Caso5181267)_mail06	Leidy Lorena Gomez Fernandez	Email	2021-06-11 14:22:13	Definitiva	Enviada o Notificada
Detalle respuesta					

agradecemos la oportunidad que nos brinda su manifestación dado que nos permite mejorar la calidad de nuestros servicios. <br><br>Validando su solicitud de agilizar autorizaciones de Inmunoglobulina Humana Solucion Inyectable 100mg/ml, nos permitimos informar que: <br><br>Verificando en nuestro sistema de autorizaciones se evidencia la orden No. 414856 con el prestador Medicamentos Especializados S.a. Medex, por lo anterior le sugerimos de manera respetuosa llamar a la línea 4858800 Ext 130 línea para programar entrega de medicamento<br><br>Esperamos haber brindado atención a su manifestación, recuerde que para Coomeva EPS la satisfacción de sus usuarios es objetivo fundamental de su labor. <br><br>

#### Bitácora de estadística

Veces Reasignado	Solic.Gestión	Respuestas	Aproba.Rechazada
1	0	1	0

#### Bitácora de reasignaciones

Colaborador Anterior	Colaborador nuevo	Fecha
Jose Antonio Cañas Cañas	Leidy Lorena Gomez Fernandez	2021-06-11 14:02:30

#### Bitácora de cambios de estado

Estado Inicial	Estado Final	Fecha Cambio	Responsable del Cambio	Caso asignado a:
Pendiente Respuesta	Cerrado	2021-06-11 14:22:13	Leidy Lorena Gomez Fernandez	Leidy Lorena Gomez Fernandez
Registrado	Pendiente Respuesta	2021-06-11 14:21:42	Leidy Lorena Gomez Fernandez	Leidy Lorena Gomez Fernandez
	Registrado	2021-06-11 13:19:28	Reg. Internet - -	Jose Antonio Cañas Cañas

#### Bitácora de cambios de cliente

Cliente Anterior	Cliente Nuevo	Fecha Cambio
------------------	---------------	--------------

## Bitácora de Caso No. 5181546

Datos del caso	
Empresa	Coomeva EPS en liquidación
Categorización	Coomeva E.P.S. / Primarios / Gestión Solicitudes Servicios POS (Autorizaciones) / Solicitud / Solicitud de Servicio POS
Estado	Cerrado
Entidad	Coomeva EPS - Cali
Tipo Medio	Internet
Documentos Adjuntos	
Sin documentos adjuntos	
Detalle...	
<p>Buenas tardes, de acuerdo a la respuesta No. 5181267, donde me manifiestan que el medicamento inmunoglobulina humana ya está listo para entregar con el prestador medex s.a, me surge la gran inquietud, quien le va aplicar este medicamento? ya que esto necesita de un lugar especial para su aplicación (clínica de infusiones) nosotros no nos ganamos nada teniendo el medicamento si no hay donde aplicarlo, muchas gracias espero pronta respuesta ...</p>	

Bitácora de gestión			
Nombre	Cargo	Documento Adjunto :	Fecha Registro

Bitácora de analisis de causa		
Colaborador	Fecha Registro	Documento Adjunto :

Bitácora de soluciones		
Tipo Solucion	Fecha Registro	Documento Adjunto :
Correccion	2021-06-11 15:40:35	
Detalle solución		
<p>agradecemos la oportunidad que nos brinda su manifestación dado que nos permite mejorar la calidad de nuestros servicios.&lt;br&gt;&lt;br&gt;Validando su solicitud de agilizar autorizaciones de Inmunoglobulina Humana Solucion Inyectable 100mg/ml, nos permitimos informar que:&lt;br&gt;&lt;br&gt;Dando respuesta al usuario se le manifiesta que el mismo prestador entrega y administra el medicamento, quien cuenta con la capacidad para la debida administración incluso cuenta con la experticia de medicamentos oncológicos. &lt;br&gt;&lt;br&gt;Verificando en nuestro sistema de autorizaciones se evidencia la orden No. 414856 con el prestador Medicamentos Especializados S.a. Medex llamar a la linea 4858800 Ext 130 linea.&lt;br&gt;&lt;br&gt;Esperamos haber brindado atención a su manifestación, recuerde que para Coomeva EPS la satisfacción de sus usuarios es objetivo fundamental de su labor.</p>		

Bitácora de solicitud de gestión						
Fecha		Solicitante		Recibe		
Solicitud	Respuesta	Nombre	Empresa	Nombre	Empresa	Estado

Bitácora de aprobación de tramite						
Colaborador Solicita		Colaborador Recibe		F.Solicitud	F.Aprueba	AP Estado

Bitácora de respuesta para el cliente					
Adjuntos	Colaborador registra	Medio	Fecha respuesta	Tipo	Estado
< >(Caso5181546)_mail06	Claudia Viviana Aramendiz Garcia	Email	2021-06-11 15:40:44	Definitiva	Enviada o Notificada
Detalle respuesta					
<p>agradecemos la oportunidad que nos brinda su manifestación dado que nos permite mejorar la calidad de nuestros servicios.&lt;br&gt;&lt;br&gt;Validando su solicitud de agilizar autorizaciones de Inmunoglobulina Humana Solucion Inyectable 100mg/ml, nos permitimos informar que:&lt;br&gt;&lt;br&gt;Dando respuesta al usuario se le manifiesta que el mismo prestador entrega y administra el medicamento, quien cuenta con la capacidad para la debida administración incluso cuenta con la experticia de medicamentos oncológicos. &lt;br&gt;&lt;br&gt;Verificando en nuestro sistema de autorizaciones se evidencia la orden No. 414856 con el prestador Medicamentos Especializados S.a. Medex llamar a la linea 4858800 Ext 130 linea.&lt;br&gt;&lt;br&gt;Esperamos haber brindado atención a su manifestación, recuerde que para Coomeva EPS la satisfacción de sus usuarios es objetivo fundamental de su labor.</p>					

**Bitácora de estadística**

Veces Reasignado	Solic.Gestión	Respuestas	Aproba.Rechazada
1	0	1	0

**Bitácora de reasignaciones**

Colaborador Anterior	Colaborador nuevo	Fecha
Jose Antonio Cañas Cañas	Claudia Viviana Aramendiz Garcia	2021-06-11 15:34:57

**Bitácora de cambios de estado**

Estado Inicial	Estado Final	Fecha Cambio	Responsable del Cambio	Caso asignado a:
Pendiente Respuesta	Cerrado	2021-06-11 15:40:44	Claudia Viviana Aramendiz Garcia	Claudia Viviana Aramendiz Garcia
Registrado	Pendiente Respuesta	2021-06-11 15:40:35	Claudia Viviana Aramendiz Garcia	Claudia Viviana Aramendiz Garcia
	Registrado	2021-06-11 15:34:00	Reg. Internet - -	Jose Antonio Cañas Cañas

**Bitácora de cambios de cliente**

Cliente Anterior	Cliente Nuevo	Fecha Cambio
------------------	---------------	--------------

## Bitácora de Caso No. 5184399

Datos del caso	
Empresa	Coomeva EPS en liquidación
Categorización	Coomeva E.P.S. / Primarios / Gestión Solicitudes Servicios POS (Autorizaciones) / Solicitud / Solicitud de Servicio POS
Estado	Cerrado
Entidad	Coomeva EPS - Cali
Tipo Medio	Internet
Documentos Adjuntos	
Sin documentos adjuntos	
Detalle...	
<p>Buenas tardes lo que sucede es que llevo 22 días intentando que le generen la cita para la aplicación del medicamento inmunoglobulina humana a mi hermana sin que sea posible, por múltiples trabas que ustedes han puesto, autorizaron primero el medicamento para la clínica valle de lili, pero ustedes nunca generaron la autorización de clínica de infusiones, ya después de 15 días me dicen que cambiaron de prestador que ahora va a ser medicamentos especializados S.a medex, me dan un número para que llame a pedir la cita pero el número que ustedes me dan no existe, les solicito que me generen esta cita con ellos ya que el tratamiento de mi hermana es prioritario y de vital importancia, ya el caso lo dediqué también ante la SUPERSALUD, debido a que ustedes están jugando con la salud de mi hermana, el médico tratante de ella especifica en letras mayúsculas que la aplicación de este medicamento se le debe garantizar, cosa que ustedes no están haciendo apesar también de haber una tutela de por medio, por favor necesito la cita con medex para la aplicación URGENTE DE ESTE MEDICAMENTO, o un número que exista para contactarlos, gracias</p>	

Bitácora de gestión			
Nombre	Cargo	Documento Adjunto :	Fecha Registro

Bitácora de analisis de causa		
Colaborador	Fecha Registro	Documento Adjunto :

Bitácora de soluciones		
Tipo Solucion	Fecha Registro	Documento Adjunto :
Correccion	2021-06-15 15:22:35	
Detalle solución		
<p>Agradecemos la oportunidad que nos brinda su manifestación dado que nos permite mejorar la calidad de nuestros servicios. &lt;br&gt;&lt;br&gt;Previo a dar respuesta a su 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. &lt;br&gt;&lt;br&gt;Ahora bien validando su solicitud de agilizar autorización del medicamento Inmunoglobulina Humana Solucion Inyectable 100mg/ml (eq 5g/50ml), nos permitimos informar que: &lt;br&gt;&lt;br&gt;Verificando en nuestro sistema de autorizaciones se evidencia la orden No. 414856 con el prestador Medicamentos Especializados S.a. Medex, ordenamiento interno, por lo anterior debe contactarse a la línea 4858800 Ext 130 y/o acercarse a la dirección Calle 9 # 41 - 17 &lt;br&gt;&lt;br&gt;Adicional se informa que se esta prestando servicio presencial en sala Sip Imbanaco de lunes a viernes de 7:00 am a 11:00 am &lt;br&gt;&lt;br&gt;Esperamos haber brindado atención a su manifestación, recuerde que para Coomeva EPS la satisfacción de sus usuarios es objetivo fundamental de su labor.</p>		

Bitácora de solicitud de gestión						
Fecha		Solicitante		Recibe		
Solicitud	Respuesta	Nombre	Empresa	Nombre	Empresa	Estado

Bitácora de aprobación de tramite					
Colaborador Solicita	Colaborador Recibe	F.Solicitud	F.Aprueba	AP	Estado



**Bitácora de respuesta para el cliente**

Adjuntos	Colaborador registra	Medio	Fecha respuesta	Tipo	Estado
< >(Caso5184399)_mail06	Leidy Lorena Gomez Fernandez	Email	2021-06-15 15:22:46	Definitiva	Enviada o Notificada

**Detalle respuesta**

Agradecemos la oportunidad que nos brinda su manifestación dado que nos permite mejorar la calidad de nuestros servicios. <br><br>Previo a dar respuesta a su 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. <br><br>Ahora bien validando su solicitud de agilizar autorización del medicamento Inmunoglobulina Humana Solucion Inyectable 100mg/ml (eq 5g/50ml), nos permitimos informar que: <br><br>Verificando en nuestro sistema de autorizaciones se evidencia la orden No. 414856 con el prestador Medicamentos Especializados S.a. Medex, ordenamiento interno, por lo anterior debe contactarse a la línea 4858800 Ext 130 y/o acercarse a la dirección Calle 9 # 41 - 17 <br><br>Adicional se informa que se esta prestando servicio presencial en sala Sip Imbanaco de lunes a viernes de 7:00 am a 11:00 am <br><br>Esperamos haber brindado atención a su manifestación, recuerde que para Coomeva EPS la satisfacción de sus usuarios es objetivo fundamental de su labor.

**Bitácora de estadística**

Veces Reasignado	Solic.Gestión	Respuestas	Aproba.Rechazada
1	0	1	0

**Bitácora de reasignaciones**

Colaborador Anterior	Colaborador nuevo	Fecha
Jose Antonio Cañas Cañas	Leidy Lorena Gomez Fernandez	2021-06-15 15:18:31

**Bitácora de cambios de estado**

Estado Inicial	Estado Final	Fecha Cambio	Responsable del Cambio	Caso asignado a:
Pendiente Respuesta	Cerrado	2021-06-15 15:22:46	Leidy Lorena Gomez Fernandez	Leidy Lorena Gomez Fernandez
Registrado	Pendiente Respuesta	2021-06-15 15:22:35	Leidy Lorena Gomez Fernandez	Leidy Lorena Gomez Fernandez
	Registrado	2021-06-15 15:16:22	Reg. Internet - -	Jose Antonio Cañas Cañas

**Bitácora de cambios de cliente**

Cliente Anterior	Cliente Nuevo	Fecha Cambio
------------------	---------------	--------------

## Bitácora de Caso No. 5185130

Datos del caso	
Empresa	Coomeva EPS en liquidación
Categorización	Coomeva E.P.S. / Primarios / Medicamentos / Requerimientos Gubernamentales Y Judiciales / Demora Entrega De Medicamentos/Insumos
Estado	Cerrado
Entidad	Medicamentos Especializados S.a. Medex - Cali
Tipo Medio	Teléfono
Documentos Adjuntos	
Sin documentos adjuntos	
Detalle...	
<p>PQRD-21-0656821 - RIESGO DE VIDA - #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.</p>	

Bitácora de gestión			
Nombre	Cargo	Documento Adjunto :	Fecha Registro
Lady Johana Salinas Sanchez	Auxiliar Salud Eps		2021-06-16 16:08:08
Detalle gestión			
Se Procede A Validar El Caso En Mención Se Evidencia 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 Se Procede A Realizar Gestión Interna Con La Farmacia Con El Fin De Garantizar La Respectiva Entrega Del Medicamento Solicitado			
Lady Johana Salinas Sanchez	Auxiliar Salud Eps		2021-06-23 18:45:28
Detalle gestión			
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 queDando 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			
Yudeleth Burbano Gallardo	Auxiliar Salud Eps		2021-07-14 11:41:47
Detalle gestión			
Se valida caso queja supersalud 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 con lo que usuaria puede acceder a aplicacion			
Yudeleth Burbano Gallardo	Auxiliar Salud Eps		2021-07-14 11:44:23
Detalle gestión			
caso pendiente por clinica de infusiones la cual es pos			
Agente Supersalud Cct	Auxiliar llii Servicio Al C		2021-08-02 18:04:00
Detalle gestión			
De: Maria de los Angeles Cifuentes Varela [mailto:mariad_cifuentes@coomevaeps.com] Enviado el: lunes, 2 de agosto de 2021 6:04 p.m.Para: Yudeleth Burbano Gallardo <yudeleth_burbano@coomevaeps.com>; lindaz_ramirez@coomeva.com.co <lindaz_ramirez@coomeva.com.co>CC: Juan Pablo Castellanos <juanp_castellanos@coomeva.com.co>; haroldg_hernandez@coomevaeps.com <haroldg_hernandez@coomevaeps.com>; mariaa_ortizm@coomeva.com.co <mariaa_ortizm@coomeva.com.co>Asunto: URG CASO ATENTOS 5185130 Luisa Fernanda Isaza Gonzalez CC -			

1107531724Buenas tardes Solicito de su apoyo con la gestion del caso a nombre de la usuaria Luisa Fernanda Isaza Gonzalez CC – 1107531724 el cual tiene GRp 201780 para Inmunoglobulina Humana Solucion Inyectable 100mg/ml con ANT-9387 Contabilizada

Yudeleth Burbano Gallardo	Auxiliar Salud Eps	2021-09-14 09:03:26
---------------------------	--------------------	---------------------

#### Detalle gestión

Se valida 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 la usuaria

### Bitácora de analisis de causa

Colaborador	Fecha Registro	Documento Adjunto :
-------------	----------------	---------------------

### Bitácora de soluciones

Tipo Solucion	Fecha Registro	Documento Adjunto :
---------------	----------------	---------------------

Correctiva	2021-06-23 18:45:37	
------------	---------------------	--

#### Detalle solución

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 queDando Respuesta A La Reclamación Le Informamos Que El Medicamento De Control Solicitado Hyqvía 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

### Bitácora de solicitud de gestión

Fecha		Solicitante		Recibe		
Solicitud	Respuesta	Nombre	Empresa	Nombre	Empresa	Estado

### Bitácora de aprobación de tramite

Colaborador Solicita	Colaborador Recibe	F.Solicitud	F.Aprueba	AP	Estado
----------------------	--------------------	-------------	-----------	----	--------

### Bitácora de respuesta para el cliente

Adjuntos	Colaborador registra	Medio	Fecha respuesta	Tipo	Estado
----------	----------------------	-------	-----------------	------	--------

	Lady Johana Salinas Sanchez	Telefono	2021-06-23 18:45:45	Definitiva	Enviada o Notificada
--	-----------------------------	----------	---------------------	------------	----------------------

#### Detalle respuesta

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 queDando Respuesta A La Reclamación Le Informamos Que El Medicamento De Control Solicitado Hyqvía 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

### Bitácora de estadística

Veces Reasignado	Solic.Gestión	Respuestas	Aproba.Rechazada
2	0	1	0

### Bitácora de reasignaciones

Colaborador Anterior	Colaborador nuevo	Fecha
----------------------	-------------------	-------

Carolina Ruiz Caceres	Lady Johana Salinas Sanchez	2021-06-16 14:25:21
Agente Supersalud Cct	Carolina Ruiz Caceres	2021-06-16 09:58:05

Bitácora de cambios de estado				
Estado Inicial	Estado Final	Fecha Cambio	Responsable del Cambio	Caso asignado a:
Pendiente Respuesta	Cerrado	2021-06-23 18:45:45	Lady Johana Salinas Sanchez	Lady Johana Salinas Sanchez
Gestión	Pendiente Respuesta	2021-06-23 18:45:37	Lady Johana Salinas Sanchez	Lady Johana Salinas Sanchez
Registrado	Gestión	2021-06-16 16:08:08	Lady Johana Salinas Sanchez	Lady Johana Salinas Sanchez
	Registrado	2021-06-16 07:54:47	Agente Supersalud Cct	Agente Supersalud Cct

Bitácora de cambios de cliente		
Cliente Anterior	Cliente Nuevo	Fecha Cambio

## Bitácora de Caso No. 5159371

Datos del caso	
Empresa	Coomeva EPS en liquidación
Categorización	Coomeva E.P.S. / Primarios / Gestión Solicitudes Servicios POS (Autorizaciones) / Solicitud / Solicitud de Servicio POS
Estado	Cerrado
Entidad	Coomeva EPS - Cali
Tipo Medio	Internet
Documentos Adjuntos	
[ (Casol5159371)pañalesmayo.pdf(application/pdf) ] -	
Detalle...	
Buenas tardes, lo que sucede es que el médico familiar le hizo el mipres de los pañales a mi hermana, pero le cambio el tipo de pañal y el que le dieron la esta pelando porque es muy plástico, quería pedirles por favor que me cambien el mipres por los pañales que ella siempre ha usado (contec ultra sem), muchas gracias y quedo atento...	

Bitácora de gestión			
Nombre	Cargo	Documento Adjunto :	Fecha Registro

Bitácora de analisis de causa		
Colaborador	Fecha Registro	Documento Adjunto :

Bitácora de soluciones		
Tipo Solucion	Fecha Registro	Documento Adjunto :
Correccion	2021-05-26 16:04:59	
Detalle solución		
agradecemos la oportunidad que nos brinda al darnos a conocer su solicitud, ya que nos permite mejorar la calidad de nuestros servicios.   Dando respuesta a su solicitud de cambio de pañal, nos permitimos informarle que:   Se le informa al usuario que el medico tratante es quien ingresa la solicitud, por lo cual, se le informa al usuario ponerse en contacto con el medico tratante.   Esperamos haber brindado atención a su manifestación, recuerde que para Coomeva EPS la satisfacción de sus usuarios es objetivo fundamental de su labor.		

Bitácora de solicitud de gestión						
Fecha		Solicitante		Recibe		
Solicitud	Respuesta	Nombre	Empresa	Nombre	Empresa	Estado

Bitácora de aprobación de tramite						
Colaborador Solicita	Colaborador Recibe	F.Solicitud	F.Aprueba	AP	Estado	

Bitácora de respuesta para el cliente					
Adjuntos	Colaborador registra	Medio	Fecha respuesta	Tipo	Estado
< >(Caso5159371)_mail05	Claudia Viviana Aramendiz Garcia	Email	2021-05-26 16:05:21	Definitiva	Enviada o Notificada
Detalle respuesta					
agradecemos la oportunidad que nos brinda al darnos a conocer su solicitud, ya que nos permite mejorar la calidad de nuestros servicios.   Dando respuesta a su solicitud de cambio de pañal, nos permitimos informarle que:   Se le informa al usuario que el medico tratante es quien ingresa la solicitud, por lo cual, se le informa al usuario ponerse en contacto con el medico tratante.   Esperamos haber brindado atención a su manifestación, recuerde que para Coomeva EPS la satisfacción de sus usuarios es objetivo fundamental de su labor.					

Bitácora de estadística			
Veces Reasignado	Solic.Gestión	Respuestas	Aproba.Rechazada
1	0	1	0

**Bitácora de reasignaciones**

Colaborador Anterior	Colaborador nuevo	Fecha
Jose Antonio Cañas Cañas	Claudia Viviana Aramendiz Garcia	2021-05-26 15:47:52

**Bitácora de cambios de estado**

Estado Inicial	Estado Final	Fecha Cambio	Responsable del Cambio	Caso asignado a:
Pendiente Respuesta	Cerrado	2021-05-26 16:05:21	Claudia Viviana Aramendiz Garcia	Claudia Viviana Aramendiz Garcia
Registrado	Pendiente Respuesta	2021-05-26 16:04:59	Claudia Viviana Aramendiz Garcia	Claudia Viviana Aramendiz Garcia
	Registrado	2021-05-26 15:46:32	Reg. Internet - -	Jose Antonio Cañas Cañas

**Bitácora de cambios de cliente**

Cliente Anterior	Cliente Nuevo	Fecha Cambio
------------------	---------------	--------------

## Bitácora de Caso No. 5164757

Datos del caso	
Empresa	Coomeva EPS en liquidación
Categorización	Coomeva E.P.S. / Primarios / NO POS (CTC) / Solicitud / Solicitud de Servicio No POS
Estado	Cerrado
Entidad	Coomeva EPS - Cali
Tipo Medio	Internet
Documentos Adjuntos	
[ (Caso5164757)formulaimunoglobulinaabril.pdf application/pdf ] -	
Detalle...	
Buenos días señores coomeva, lo que sucede es que todavía no me ha llegado la autorización del medicamento inmunoglobulina humana y la clínica de infusiones, de las cuales envíe los soportes por la oficina virtual y me rechazaron, que porque este medicamento ya estaba en auditoría, la aplicación es Mensualmente y de manera puntual según las indicaciones de el reumatólogo, les pido el favor que me envíen las Autorizaciones para poder continuar mi tratamiento de buena manera, muchas gracias, quedo muy atenta.	

Bitácora de gestión			
Nombre	Cargo	Documento Adjunto :	Fecha Registro

Bitácora de analisis de causa		
Colaborador	Fecha Registro	Documento Adjunto :

Bitácora de soluciones		
Tipo Solucion	Fecha Registro	Documento Adjunto :
Correccion	2021-05-31 10:42:10	EPS(Caso5164757)EPS178805.pdf application/pdf
Detalle solución		
Agradecemos la oportunidad que nos brinda su manifestación dado que nos permite mejorar la calidad de nuestros servicios.   Brindando respuesta a su solicitud, se genera orden No. 178805 de medicamento Inmunoglobulina Humana Solucion Inyectable 100mg/ml .     Es nuestro compromiso tener en cuenta su caso y aplicar las medidas necesarias con el propósito permanente de buscar alternativas que se traduzcan en brindar un mejor servicio.		

Bitácora de solicitud de gestión						
Fecha		Solicitante		Recibe		
Solicitud	Respuesta	Nombre	Empresa	Nombre	Empresa	Estado

Bitácora de aprobación de tramite					
Colaborador Solicita	Colaborador Recibe	F.Solicitud	F.Aprueba	AP	Estado

Bitácora de respuesta para el cliente					
Adjuntos	Colaborador registra	Medio	Fecha respuesta	Tipo	Estado
EPS(Caso5164757)EPS17	Diana Carolina Cabrera	Email	2021-05-31 10:42:35	Definitiva	Enviada o Notificada
Detalle respuesta					
Agradecemos la oportunidad que nos brinda su manifestación dado que nos permite mejorar la calidad de nuestros servicios.   Brindando respuesta a su solicitud, se genera orden No. 178805 de medicamento Inmunoglobulina Humana Solucion Inyectable 100mg/ml .     Es nuestro compromiso tener en cuenta su caso y aplicar las medidas necesarias con el propósito permanente de buscar alternativas que se traduzcan en brindar un mejor servicio.					

Bitácora de estadística			
Veces Reasignado	Solic.Gestión	Respuestas	Aproba.Rechazada

1	0	1	0
---	---	---	---

Bitácora de reasignaciones		
Colaborador Anterior	Colaborador nuevo	Fecha
Jose Antonio Cañas Cañas	Diana Carolina Cabrera	2021-05-31 10:36:13

Bitácora de cambios de estado				
Estado Inicial	Estado Final	Fecha Cambio	Responsable del Cambio	Caso asignado a:
Pendiente Respuesta	Cerrado	2021-05-31 10:42:36	Diana Carolina Cabrera	Diana Carolina Cabrera
Registrado	Pendiente Respuesta	2021-05-31 10:42:10	Diana Carolina Cabrera	Diana Carolina Cabrera
	Registrado	2021-05-31 10:30:05	Reg. Internet - -	Jose Antonio Cañas Cañas

Bitácora de cambios de cliente		
Cliente Anterior	Cliente Nuevo	Fecha Cambio



## Bitácora de Caso No. 5164776

Datos del caso	
Empresa	Coomeva EPS en liquidación
Categorización	Coomeva E.P.S. / Primarios / Gestión Solicitudes Servicios POS (Autorizaciones) / Solicitud / Informacion Gestión de Autorizaciones
Estado	Cerrado
Entidad	Coomeva EPS - Cali
Tipo Medio	Internet
Documentos Adjuntos	
[ (Caso5164776)radicadoimplementos.pdf(application/pdf) ] -	
Detalle...	
Buenos días señores coomeva, quería preguntar que ha pasado con las autorizaciones de los implementos ordenados por la tutela y mi médico tratante (cama hospitalaria, colchón anti escara, silla de ruedas) los cuales radique en sala si ya hace más de un mes y no he recibido la autorización de nada, muchas gracias, quedo muy ATENTO.	

Bitácora de gestión			
Nombre	Cargo	Documento Adjunto :	Fecha Registro

Bitácora de análisis de causa		
Colaborador	Fecha Registro	Documento Adjunto :

Bitácora de soluciones		
Tipo Solucion	Fecha Registro	Documento Adjunto :
Correccion	2021-05-31 22:16:28	
Detalle solución		
Agradecemos la oportunidad que nos brinda su manifestación dado que nos permite mejorar la calidad de nuestros servicios.   Validando su solicitud de agilizar ingreso al portal para autorización de Insumos cama Hospitalaria, Colchon antiescara y silla de ruedas, nos permitimos informar que:   Verificando en nuestro sistema de autorizaciones se evidencia la orden No. 178670 para colchon con el prestador Meditec, la cual se adjunta en PDF.   En referencia a los otros servicios, se encuentra en trámite de autorización con el área de auditoria, una vez tenemos definido la orden estaremos notificando la respuesta definitiva y así mismo proceder a generar el ordenamiento.   Adicional colocamos a su disposición canales para la autorización de sus ordenamientos médicos, adjunta de manera legible una foto y/o archivo escaneado de la historia clinica y formula medica o Mipres (si es no PBS), en cualquiera de las opciones que tenemos para usted:    1. Oficina virtual https://oficinavirtualeps.coomeva.com.co/#/auth/login o App Coomeva Eps  Esperamos haber brindado atención a su manifestación, recuerde que para Coomeva EPS la satisfacción de sus usuarios es objetivo fundamental de su labor.		

Bitácora de solicitud de gestión						
Fecha		Solicitante		Recibe		
Solicitud	Respuesta	Nombre	Empresa	Nombre	Empresa	Estado

Bitácora de aprobación de trámite						
Colaborador Solicita		Colaborador Recibe		F.Solicitud	F.Aprueba	AP Estado

Bitácora de respuesta para el cliente					
Adjuntos	Colaborador registra	Medio	Fecha respuesta	Tipo	Estado
EPS(Caso5164776)EPS17	Linda Kather Diaz Ordoñez	Email	2021-05-31 22:17:14	Definitiva	Enviada o Notificada
Detalle respuesta					
Agradecemos la oportunidad que nos brinda su manifestación dado que nos permite mejorar la calidad de nuestros servicios.   Validando su solicitud de agilizar ingreso al portal para autorización de Insumos cama Hospitalaria, Colchon antiescara y silla de ruedas, nos permitimos informar que:   Verificando en nuestro sistema de autorizaciones se evidencia la orden No. 178670 para colchon con el prestador Meditec, la cual se adjunta en PDF.   En referencia a los otros servicios, se encuentra en trámite de autorización con el área de auditoria, una vez tenemos definido la orden estaremos notificando la respuesta definitiva y así mismo proceder a generar el ordenamiento.   Adicional colocamos a su disposición canales para la autorización de sus ordenamientos médicos, adjunta de manera legible una foto y/o archivo escaneado de la historia clinica y formula medica o					

Mipres (si es no PBS), en cualquiera de las opciones que tenemos para usted: <br><br> 1. Oficina virtual  
<https://oficinavirtualeps.comeva.com.co/#/auth/login> o App Coomeva Eps<br><br>Esperamos haber brindado atención a su manifestación, recuerde que para Coomeva EPS la satisfacción de sus usuarios es objetivo fundamental de su labor.

Bitácora de estadística			
Veces Reasignado	Solic.Gestión	Respuestas	Aproba.Rechazada
1	0	1	0

Bitácora de reasignaciones		
Colaborador Anterior	Colaborador nuevo	Fecha
Jose Antonio Cañas Cañas	Linda Kather Diaz Ordoñez	2021-05-31 10:37:54

Bitácora de cambios de estado				
Estado Inicial	Estado Final	Fecha Cambio	Responsable del Cambio	Caso asignado a:
Pendiente Respuesta	Cerrado	2021-05-31 22:17:14	Linda Kather Diaz Ordoñez	Linda Kather Diaz Ordoñez
Registrado	Pendiente Respuesta	2021-05-31 22:16:28	Linda Kather Diaz Ordoñez	Linda Kather Diaz Ordoñez
	Registrado	2021-05-31 10:36:29	Reg. Internet - -	Jose Antonio Cañas Cañas

Bitácora de cambios de cliente		
Cliente Anterior	Cliente Nuevo	Fecha Cambio

## Bitácora de Caso No. 5165114

Datos del caso	
Empresa	Coomeva EPS en liquidación
Categorización	Coomeva E.P.S. / Primarios / Gestión Solicitudes Servicios POS (Autorizaciones) / Solicitud / Solicitud de Servicio POS
Estado	Cerrado
Entidad	Coomeva EPS - Cali
Tipo Medio	Internet
Documentos Adjuntos	
[ (Caso5165114)ordenclinicainfusiÃ³nesabril.pdf(application/pdf) ] -	
Detalle...	
Buenas tardes, seÃ±ores coomeva muchas gracias por enviarme la autorizaciÃ³n de la Inmunoglobulina humana, pero me falta la autorizaciÃ³n de clÃ¡nica de infusiones, porque sin esa autorizaciÃ³n no me agendan la cita para aplicarme el medicamento, esto me lo EXIGEn allÃ­, el mes pasado paso lo mismo y ustedes me enviaron la autorizaciÃ³n de clÃ¡nica de infusiones,les adjunto orden donde esta clÃ¡nica de infusiones,muchas gracias, quedo muy ATENTO.	

## Bitácora de gestión

Nombre	Cargo	Documento Adjunto :	Fecha Registro
--------	-------	---------------------	----------------

## Bitácora de analisis de causa

Colaborador	Fecha Registro	Documento Adjunto :
-------------	----------------	---------------------

## Bitácora de soluciones

Tipo Solucion	Fecha Registro	Documento Adjunto :
Correccion	2021-05-31 14:15:27	
Detalle solución		
Agradecemos la oportunidad que nos brinda su manifestación dado que nos permite mejorar la calidad de nuestros servicios.   De acuerdo a su solicitud se informa que para la autorización lo puede realizar a través del canal virtual adjunta de manera legible una foto y/o archivo escaneado de la historia clínica y formula médica o Mipres (si es no PBS)  ingresando en la página www.eps.coomeva.com.co   Hacer click en Servicios Virtuales para Afiliados y seleccionar la opción de Autorizaciones Medicas.   Digitar usuario y contraseña (al ingresar por primera vez su usuario y contraseña es la cedula, si aparece el mensaje de contraseña invalida, dar click en Olvido su clave, Para este paso es importante tener actualizado su correo electrónico.    Si su solicitud es POS es la opción 1.   Si su solicitud es NO POS es la opción 2.   Si en el punto donde le entregaron la remisión no le entregan historia clínica argumentando que es interna se sugiere en una hoja en blanco indicar historia clínica interna y escanearlo.   Una vez la orden este autorizada, recibirá un correo electrónico y podrá consultar en la opción 3 para la impresión.   Esperamos haber brindado atención a su manifestación, recuerde que para Coomeva EPS la satisfacción de sus usuarios es objetivo fundamental de su labor.		

## Bitácora de solicitud de gestión

Fecha		Solicitante		Recibe		
Solicitud	Respuesta	Nombre	Empresa	Nombre	Empresa	Estado

## Bitácora de aprobación de tramite

Colaborador Solicita	Colaborador Recibe	F.Solicitud	F.Aprueba	AP	Estado
----------------------	--------------------	-------------	-----------	----	--------

## Bitácora de respuesta para el cliente

Adjuntos	Colaborador registra	Medio	Fecha respuesta	Tipo	Estado
< >(Caso5165114)_mail05	Leidy Lorena Gomez Fernandez	Email	2021-05-31 14:15:36	Definitiva	Enviada o Notificada
Detalle respuesta					
Agradecemos la oportunidad que nos brinda su manifestación dado que nos permite mejorar la calidad de nuestros servicios.   De acuerdo a su solicitud se informa que para la autorización lo puede realizar a través del canal virtual adjunta de manera legible una foto y/o archivo escaneado de la historia clínica y formula médica o Mipres (si es no PBS)  ingresando en la página www.eps.coomeva.com.co   Hacer click en Servicios					

Virtuales para Afiliados y seleccionar la opción de Autorizaciones Medicas. <br><br>Digitar usuario y contraseña (al ingresar por primera vez su usuario y contraseña es la cedula, si aparece el mensaje de contraseña invalida, dar click en Olvido su clave, Para este paso es importante tener actualizado su correo electrónico. <br><br> Si su solicitud es POS es la opción 1. <br><br>Si su solicitud es NO POS es la opción 2. <br><br>Si en el punto donde le entregaron la remisión no le entregan historia clínica argumentando que es interna se sugiere en una hoja en blanco indicar historia clínica interna y escanearlo. <br><br>Una vez la orden este autorizada, recibirá un correo electrónico y podrá consultar en la opción 3 para la impresión. <br><br> Esperamos haber brindado atención a su manifestación, recuerde que para Coomeva EPS la satisfacción de sus usuarios es objetivo fundamental de su labor.

Bitácora de estadística			
Veces Reasignado	Solic.Gestión	Respuestas	Aproba.Rechazada
1	0	1	0

Bitácora de reasignaciones		
Colaborador Anterior	Colaborador nuevo	Fecha
Jose Antonio Cañas Cañas	Leidy Lorena Gomez Fernandez	2021-05-31 13:59:27

Bitácora de cambios de estado				
Estado Inicial	Estado Final	Fecha Cambio	Responsable del Cambio	Caso asignado a:
Pendiente Respuesta	Cerrado	2021-05-31 14:15:36	Leidy Lorena Gomez Fernandez	Leidy Lorena Gomez Fernandez
Registrado	Pendiente Respuesta	2021-05-31 14:15:27	Leidy Lorena Gomez Fernandez	Leidy Lorena Gomez Fernandez
	Registrado	2021-05-31 13:20:46	Reg. Internet - -	Jose Antonio Cañas Cañas

Bitácora de cambios de cliente		
Cliente Anterior	Cliente Nuevo	Fecha Cambio

## Bitácora de Caso No. 5198329

Datos del caso	
Empresa	Coomeva EPS en liquidación
Categorización	Coomeva E.P.S. / Primarios / NO POS (CTC) / Reclamo / Demora En Autorización De Ordenes Y Servicios No Pos
Estado	Cerrado
Entidad	Coomeva EPS - Cali
Tipo Medio	Internet
Documentos Adjuntos	
Sin documentos adjuntos	
Detalle...	
Buenas tardes, por favor solicito que me envÃ-en las autorizaciones de la proteÃ-na y el ensure ya que la de este mes no me la han mandado y no me la quisieron entregar por falta de la autorizaciÃ³n, el mipres es por 6 meses y hasta el momento solo han echo la entrega de una, muchas gracias...	

Bitácora de gestión			
Nombre	Cargo	Documento Adjunto :	Fecha Registro
Yudeleth Burbano Gallardo	Auxiliar Salud Eps		2021-06-25 16:49:40
Detalle gestión			
Se valida caso queja supersalud 5198329 pendiente para entrega de Ensure® Advance / Formula Alimenticia Liquido Completo Y Balanceado Con Hmb Proteína Y Vitamina D ( Cod 20043 - Abbott ) - Prowhey / Formula Alimenticia Proteina Polvo Modulo De Proteina Oral O Enteral. Aislado Puro De Proteína De Usero Con Pureza 95% Maltodextrinas 5% ( Cod 13477 - Boydor ) - 23068-185335 1 - I23068-185335 2 para los cuales se genero orden oportunamente caso debe ser validado por medicamentos			

Bitácora de analisis de causa		
Colaborador	Fecha Registro	Documento Adjunto :

Bitácora de soluciones		
Tipo Solucion	Fecha Registro	Documento Adjunto :
Correccion	2021-06-28 16:21:07	
Detalle solución		
Agradecemos la oportunidad que nos brinda al manifestarnos su inconformidad dado que nos permite mejorar la calidad de nuestros servicios.   Le ofrecemos disculpas por la demora en que se pueda incurrir, solicitando de su consideración por la situación que se presenta con el prestador, ajena a la voluntad de Coomeva EPS S.A. de administrar debidamente los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud  Dando respuesta a su solicitud, nos permitimos informar que se evidencian autorización vigente 23068-185335-1 Ensure® Advance / Formula Alimenticia Liquido Completo Y Balanceado Con Hmb Proteína Y Vitamina D ( Cod 20043 - Abbott ) - , y orden 23068-185335-2 Prowhey / Formula Alimenticia Proteina Polvo Modulo De Proteina Oral O Enteral. Aislado Puro De Proteína De Usero Con Pureza 95% Maltodextrinas 5% ( Cod 13477 - Boydor ) - Direccionada al operador Audifarma S.a, se envía al correo Señor usuario(a) carlosmario0818@gmail.com , favor acercarse ante farmacia para su entrega.  Esperamos haber brindado atención a su manifestación, recuerde que para Coomeva EPS la satisfacción de sus usuarios es objetivo fundamental de su labor.		

Bitácora de solicitud de gestión						
Fecha		Solicitante		Recibe		
Solicitud	Respuesta	Nombre	Empresa	Nombre	Empresa	Estado

Bitácora de aprobación de tramite					
Colaborador Solicita	Colaborador Recibe	F.Solicitud	F.Aprueba	AP	Estado

Bitácora de respuesta para el cliente					
Adjuntos	Colaborador registra	Medio	Fecha respuesta	Tipo	Estado
EPS(Caso5198329)EPSau	Marllileidy Aricapa Sanchez	Carta	2021-06-28 16:21:31	Definitiva	Enviada o Notificada

**Detalle respuesta**

Agradecemos la oportunidad que nos brinda al manifestarnos su inconformidad dado que nos permite mejorar la calidad de nuestros servicios.  
<br><br>Le ofrecemos disculpas por la demora en que se pueda incurrir, solicitando de su consideración por la situación que se presenta con el prestador, ajena a la voluntad de Coomeva EPS S.A. de administrar debidamente los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud.<br><br>Dando respuesta a su solicitud, nos permitimos informar que se evidencian autorización vigente 23068-185335-1 Ensure® Advance / Formula Alimenticia Liquido Completo Y Balanceado Con Hmb Proteína Y Vitamina D ( Cod 20043 - Abbott) - , y orden 23068-185335-2 Prowhey / Formula Alimenticia Proteina Polvo Modulo De Proteina Oral O Enteral. Aislado Puro De Proteina De Usero Con Pureza 95% Maltodextrinas 5% ( Cod 13477 - Boydorr) - Direccionada al operador Audifarma S.a, se envía al correo Señor usuario(a) carlosmario0818@gmail.com , favor acercarse ante farmacia para su entrega.<br><br>Esperamos haber brindado atención a su manifestación, recuerde que para Coomeva EPS la satisfacción de sus usuarios es objetivo fundamental de su labor.

**Bitácora de estadística**

Veces Reasignado	Solic.Gestión	Respuestas	Aproba.Rechazada
3	0	1	0

**Bitácora de reasignaciones**

Colaborador Anterior	Colaborador nuevo	Fecha
Carolina Ruiz Caceres	Marllileidy Aricapa Sanchez	2021-06-28 08:25:40
Yudeleth Burbano Gallardo	Carolina Ruiz Caceres	2021-06-25 16:51:05
Jose Antonio Cañas Cañas	Yudeleth Burbano Gallardo	2021-06-25 16:41:32

**Bitácora de cambios de estado**

Estado Inicial	Estado Final	Fecha Cambio	Responsable del Cambio	Caso asignado a:
Pendiente Respuesta	Cerrado	2021-06-28 16:21:31	Marllileidy Aricapa Sanchez	Marllileidy Aricapa Sanchez
Registrado	Pendiente Respuesta	2021-06-28 16:21:07	Marllileidy Aricapa Sanchez	Marllileidy Aricapa Sanchez
	Registrado	2021-06-25 16:39:46	Reg. Internet - -	Jose Antonio Cañas Cañas

**Bitácora de cambios de cliente**

Cliente Anterior	Cliente Nuevo	Fecha Cambio
------------------	---------------	--------------

## Bitácora de Caso No. 5200017

Datos del caso	
Empresa	Coomeva EPS en liquidación
Categorización	Coomeva E.P.S. / Primarios / NO POS (CTC) / Reclamo / Error Selección del Prestador
Estado	Cerrado
Entidad	Coomeva EPS - Cali
Tipo Medio	Internet
Documentos Adjuntos	
[ (Caso5200017)ordenclinicaifusiÃ³nesabril.pdf.pdf[application/pdf] -	
Detalle...	
<p>Buenos días, lo que sucede es que ustedes le han dado muchas largas a la aplicación del medicamento inmunoglobulina humana a mi hermana, el reumatólogo ordeno aplicarlo cada mes de manera puntual y que le tenían que garantizar su aplicación, nos cambiaron de valle de lili donde se lo estaban suministrando de manera correcta como decía la orden ( intravenosa) por el nuevo prestador medicamentos especializados S.a medex, donde solo lo aplican de manera subcutánea forma que se utiliza para tratar otro tipo de enfermedades ajenas a la de mi hermana, según me escribiÃ³ su médico tratante el reumatólogo el no recomienda aplicar el medicamento así, entonces les pido el favor de que autoricen otro prestador donde se lo apliquen como ordena su médico tratante y les pido que no distorsionen más este caso porque ya van dos mese de retraso en el tratamiento de mi hermana y si se llega a complicar serÃ¡ por negligencia por parte de ustedes, espero una respuesta oportuna y de manera URGENTE porque el tiempo pasa y cada ves la salud de mi hermana esta más en peligro.</p>	

Bitácora de gestión			
Nombre	Cargo	Documento Adjunto :	Fecha Registro
Linda Kather Diaz Ordoñez	Ejecutivo(A) Atencion I		2021-06-28 17:46:12
Detalle gestión			
caso no pos 3804761			

Bitácora de analisis de causa		
Colaborador	Fecha Registro	Documento Adjunto :

Bitácora de soluciones		
Tipo Solucion	Fecha Registro	Documento Adjunto :
Correccion	2021-06-28 18:12:18	
Detalle solución		
Se valida caso queja supersalud 5200017 pendiente para el medicamento J06BA01 Kiovig ® / Inmunoglobulina Humana Solucion Inyectable 100mg/ml (eq 5 G/50ml) ( Cod 5469 - Baxalta) - radicado en Mipres 3804761 se remite a relacionamiento para activacion de prestador		

Bitácora de solicitud de gestión						
Fecha		Solicitante		Recibe		
Solicitud	Respuesta	Nombre	Empresa	Nombre	Empresa	Estado

Bitácora de aprobación de tramite					
Colaborador Solicita	Colaborador Recibe	F.Solicitud	F.Aprueba	AP	Estado

Bitácora de respuesta para el cliente					
Adjuntos	Colaborador registra	Medio	Fecha respuesta	Tipo	Estado
< >(Caso5200017)_mail07	Yudeleth Burbano Gallardo	Email	2021-07-02 17:45:43	Definitiva	Enviada o Notificada
Detalle respuesta					

Se valida caso queja supersalud 5200017 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 con lo que usuaria puede acceder a aplicacion

Bitácora de estadística			
Veces Reasignado	Solic.Gestión	Respuestas	Aproba.Rechazada
2	0	1	0

Bitácora de reasignaciones		
Colaborador Anterior	Colaborador nuevo	Fecha
Linda Kather Diaz Ordoñez	Yudeleth Burbano Gallardo	2021-06-28 17:46:18
Jose Antonio Cañas Cañas	Linda Kather Diaz Ordoñez	2021-06-28 14:02:26

Bitácora de cambios de estado				
Estado Inicial	Estado Final	Fecha Cambio	Responsable del Cambio	Caso asignado a:
Pendiente Respuesta	Cerrado	2021-07-02 17:45:43	Yudeleth Burbano Gallardo	Yudeleth Burbano Gallardo
Registrado	Pendiente Respuesta	2021-06-28 18:12:18	Yudeleth Burbano Gallardo	Yudeleth Burbano Gallardo
	Registrado	2021-06-28 12:31:30	Reg. Internet - -	Jose Antonio Cañas Cañas

Bitácora de cambios de cliente		
Cliente Anterior	Cliente Nuevo	Fecha Cambio



## Bitácora de Caso No. 5205936

Datos del caso	
Empresa	Coomeva EPS en liquidación
Categorización	Coomeva E.P.S. / Primarios / Gestión Solicitudes Servicios POS (Autorizaciones) / Reclamo / Demora Entrega Ordenes FRONT POS
Estado	Cerrado
Entidad	Coomeva EPS - Cali
Tipo Medio	Internet
Documentos Adjuntos	
[ (Caso5205936)acetaminofenjunio.pdf application/pdf ] -	
Detalle...	
Buenas noches, les pido el favor de cambiar esta autorización del medicamento prednisolona y acetaminofen ya que me lo autorizaron como si mi hermana fuera nivel 2 ya que cobran un copago de 14.000 mil pesos cuando en realidad ella es nivel 1	

Bitácora de gestión			
Nombre	Cargo	Documento Adjunto :	Fecha Registro

Bitácora de analisis de causa		
Colaborador	Fecha Registro	Documento Adjunto :

Bitácora de soluciones		
Tipo Solucion	Fecha Registro	Documento Adjunto :
Correccion	2021-07-02 12:25:19	
Detalle solución		
agradecemos la oportunidad que nos brinda su manifestación dado que nos permite mejorar la calidad de nuestros servicios.   Aclarando que el valor es según el salario del cotizante, en este caso usted es rango 2, por lo cual no procede al cambio de orden.   Esperamos haber brindado atención a su manifestación, recuerde que para Coomeva EPS la satisfacción de sus usuarios es objetivo fundamental de su labor.		

Bitácora de solicitud de gestión						
Fecha		Solicitante		Recibe		
Solicitud	Respuesta	Nombre	Empresa	Nombre	Empresa	Estado

Bitácora de aprobación de tramite						
Colaborador Solicita	Colaborador Recibe	F.Solicitud	F.Aprueba	AP	Estado	

Bitácora de respuesta para el cliente					
Adjuntos	Colaborador registra	Medio	Fecha respuesta	Tipo	Estado
< >(Caso5205936)_mail07	Claudia Viviana Aramendiz Garcia	Email	2021-07-02 12:25:28	Definitiva	Enviada o Notificada
Detalle respuesta					
agradecemos la oportunidad que nos brinda su manifestación dado que nos permite mejorar la calidad de nuestros servicios.   Aclarando que el valor es según el salario del cotizante, en este caso usted es rango 2, por lo cual no procede al cambio de orden.   Esperamos haber brindado atención a su manifestación, recuerde que para Coomeva EPS la satisfacción de sus usuarios es objetivo fundamental de su labor.					

Bitácora de estadística			
Veces Reasignado	Solic.Gestión	Respuestas	Aproba.Rechazada
1	0	1	0

Bitácora de reasignaciones
----------------------------

Colaborador Anterior	Colaborador nuevo	Fecha
Jose Antonio Cañas Cañas	Claudia Viviana Aramendiz Garcia	2021-07-02 12:12:01

Bitácora de cambios de estado				
Estado Inicial	Estado Final	Fecha Cambio	Responsable del Cambio	Caso asignado a:
Pendiente Respuesta	Cerrado	2021-07-02 12:25:28	Claudia Viviana Aramendiz Garcia	Claudia Viviana Aramendiz Garcia
Registrado	Pendiente Respuesta	2021-07-02 12:25:19	Claudia Viviana Aramendiz Garcia	Claudia Viviana Aramendiz Garcia
	Registrado	2021-07-02 12:07:39	Reg. Internet - -	Jose Antonio Cañas Cañas

Bitácora de cambios de cliente		
Cliente Anterior	Cliente Nuevo	Fecha Cambio

## Bitácora de Caso No. 5208141

Datos del caso	
Empresa	Coomeva EPS en liquidación
Categorización	Coomeva E.P.S. / Primarios / NO POS (CTC) / Solicitud / Solicitud de Servicio No POS
Estado	Cerrado
Entidad	Coomeva EPS - Cali
Tipo Medio	Internet
Documentos Adjuntos	
[ (Caso5208141)pañalesmayo.pdf[application/pdf] -	
Detalle...	
Buenas tardes, quería pedirles el favor de enviarme la autorización para reclamar los pañales de este mes ya que va más de 1 mes sin que nos hagan entrega, la última vez fue en el mes de mayo y el mipres estaba autorizado por 6 meses y solo nos han entregado en 3 veces, por favor solicito la autorización para reclamarlos, gracias...	

Bitácora de gestión			
Nombre	Cargo	Documento Adjunto :	Fecha Registro
Claudia Viviana Aramendiz Garcia	Ejecutivo(A) Servicio A		2021-07-06 15:24:41
Detalle gestión			
Solicitud No. 3832820 - 2113 PAÑAL ADULTO TALLA MEDIA (M) --> Aprobado			

Bitácora de analisis de causa		
Colaborador	Fecha Registro	Documento Adjunto :

Bitácora de soluciones		
Tipo Solucion	Fecha Registro	Documento Adjunto :
Correccion	2021-07-06 15:59:16	
Detalle solución		
Se valida caso queja supersalud 5208141 pendiente para M1-204-2113 pañal Adulto Talla Media (m) radicado en Número solicitud Mipres 3832820 Sucesiva 90 dias para el cual se genero autorizacion 1092-4024997 1 el día 06/07/2021 direccionado a Meditec Calidad En Salud S.a.s con lo que usuaria puede acceder a dispensacion, por lo que quedan entregas para agosto y septiembre, generadas estas el medico tratante debe ingresar nueva solicitud ya que el registro es por tres meses.		

Bitácora de solicitud de gestión						
Fecha		Solicitante		Recibe		
Solicitud	Respuesta	Nombre	Empresa	Nombre	Empresa	Estado

Bitácora de aprobación de tramite						
Colaborador Solicita	Colaborador Recibe	F.Solicitud	F.Aprueba	AP	Estado	

Bitácora de respuesta para el cliente					
Adjuntos	Colaborador registra	Medio	Fecha respuesta	Tipo	Estado
< >(Caso5208141)_mail07	Yudeleth Burbano Gallardo	Email	2021-07-06 15:59:28	Definitiva	Enviada o Notificada
Detalle respuesta					
Se valida caso queja supersalud 5208141 pendiente para M1-204-2113 pañal Adulto Talla Media (m) radicado en Número solicitud Mipres 3832820 Sucesiva 90 dias para el cual se genero autorizacion 1092-4024997 1 el día 06/07/2021 direccionado a Meditec Calidad En Salud S.a.s con lo que usuaria puede acceder a dispensacion, por lo que quedan entregas para agosto y septiembre, generadas estas el medico tratante debe ingresar nueva solicitud ya que el registro es por tres meses.					

**Bitácora de estadística**

Veces Reasignado	Solic.Gestión	Respuestas	Aproba.Rechazada
2	0	1	0

**Bitácora de reasignaciones**

Colaborador Anterior	Colaborador nuevo	Fecha
Claudia Viviana Aramendiz Garcia	Yudeleth Burbano Gallardo	2021-07-06 15:25:42
Jose Antonio Cañas Cañas	Claudia Viviana Aramendiz Garcia	2021-07-06 15:14:10

**Bitácora de cambios de estado**

Estado Inicial	Estado Final	Fecha Cambio	Responsable del Cambio	Caso asignado a:
Pendiente Respuesta	Cerrado	2021-07-06 15:59:28	Yudeleth Burbano Gallardo	Yudeleth Burbano Gallardo
Registrado	Pendiente Respuesta	2021-07-06 15:59:16	Yudeleth Burbano Gallardo	Yudeleth Burbano Gallardo
	Registrado	2021-07-06 15:10:33	Reg. Internet - -	Jose Antonio Cañas Cañas

**Bitácora de cambios de cliente**

Cliente Anterior	Cliente Nuevo	Fecha Cambio
------------------	---------------	--------------

## Bitácora de Caso No. 5208165

Datos del caso	
Empresa	Coomeva EPS en liquidación
Categorización	Coomeva E.P.S. / Primarios / Gestión Solicitudes Servicios POS (Autorizaciones) / Solicitud / Solicitud de Servicio POS
Estado	Cerrado
Entidad	Coomeva EPS - Cali
Tipo Medio	Internet
Documentos Adjuntos	
[ (Caso5208165)ordenclinicaifusiÃ³nesabril.pdf application/pdf ] -	
Detalle...	
Buenas tardes, les solicito por favor me envíen la autorización para el medicamento inmunoglobulina humana y la clínica de INFUSIÓN que fue direccionado para la clínica valle de lili con mipres 3804761, y ordenamiento 23068-202845, el cual se necesita urgente para poder que la clínica agende la cita de aplicación, mi correo es CARLOSMARIO0818@gmail.com	

Bitácora de gestión			
Nombre	Cargo	Documento Adjunto :	Fecha Registro
Diana Carolina Cabrera	Ejecutivo(A) Atención al Cliente		2021-07-06 15:40:40
Detalle gestión			
CASO NO POS 3804761 DE EDICAMENRO Inmunoglobulina Humana Solucion Inyectable 100mg/ml ( Cod 5524 - Baxalta			
Yudeleth Burbano Gallardo	Auxiliar Salud Eps		2021-07-06 16:07:15
Detalle gestión			
Se valida caso queja supersalud 5208165 pendiente para 992990 Clínica De Infusiones la cual es pos por lo que debe ser gestionado por el area PBS el medicamento Inmunoglobulina Humana Solucion Inyectable 100mg/ml radicado en Mipres 3804761 cuenta con orden 23068-202845 1 generada el 02/07/2021 direccionada a Fundacion Valle Del Lili			

Bitácora de analisis de causa		
Colaborador	Fecha Registro	Documento Adjunto :

Bitácora de soluciones		
Tipo Solucion	Fecha Registro	Documento Adjunto :
Correccion	2021-07-06 16:14:30	
Detalle solución		
Agradecemos la oportunidad que nos brinda su manifestación dado que nos permite mejorar la calidad de nuestros servicios.   Brindando respuesta a su solicitud , se evidencia orden No.202845 de Inmunoglobulina Humana Solucion Inyectable 100mg/ml ,prestador Fundacion Valle Del Lili  esperamos haber brindado atención a su manifestación, recuerde que para coomeva eps la satisfacción de sus usuarios es objetivo fundamental de su labor.		

Bitácora de solicitud de gestión						
Fecha		Solicitante		Recibe		
Solicitud	Respuesta	Nombre	Empresa	Nombre	Empresa	Estado

Bitácora de aprobación de tramite						
Colaborador Solicita		Colaborador Recibe		F.Solicitud	F.Aprueba	AP Estado

Bitácora de respuesta para el cliente					
Adjuntos	Colaborador registra	Medio	Fecha respuesta	Tipo	Estado
< >(Caso5208165)_mail07	Diana Carolina Cabrera	Email	2021-07-06 16:14:45	Definitiva	Enviada o Notificada
Detalle respuesta					

Agradecemos la oportunidad que nos brinda su manifestación dado que nos permite mejorar la calidad de nuestros servicios. <br><br>Brindando respuesta a su solicitud , se evidencia orden No.202845 de Inmunoglobulina Humana Solucion Inyectable 100mg/ml ,prestador Fundacion Valle Del Lili<br><br>esperamos haber brindado atención a su manifestación, recuerde que para coomeva eps la satisfacción de sus usuarios es objetivo fundamental de su labor.

#### Bitácora de estadística

Veces Reasignado	Solic.Gestión	Respuestas	Aproba.Rechazada
5	0	1	0

#### Bitácora de reasignaciones

Colaborador Anterior	Colaborador nuevo	Fecha
Claudia Viviana Aramendiz Garcia	Diana Carolina Cabrera	2021-07-06 16:08:58
Jose Antonio Cañas Cañas	Claudia Viviana Aramendiz Garcia	2021-07-06 16:05:25
Yudeleth Burbano Gallardo	Jose Antonio Cañas Cañas	2021-07-06 16:04:58
Diana Carolina Cabrera	Yudeleth Burbano Gallardo	2021-07-06 15:41:15
Jose Antonio Cañas Cañas	Diana Carolina Cabrera	2021-07-06 15:29:40

#### Bitácora de cambios de estado

Estado Inicial	Estado Final	Fecha Cambio	Responsable del Cambio	Caso asignado a:
Pendiente Respuesta	Cerrado	2021-07-06 16:14:45	Diana Carolina Cabrera	Diana Carolina Cabrera
Registrado	Pendiente Respuesta	2021-07-06 16:14:30	Diana Carolina Cabrera	Diana Carolina Cabrera
	Registrado	2021-07-06 15:25:43	Reg. Internet - -	Jose Antonio Cañas Cañas

#### Bitácora de cambios de cliente

Cliente Anterior	Cliente Nuevo	Fecha Cambio
------------------	---------------	--------------

## Bitácora de Caso No. 5211195

Datos del caso	
Empresa	Coomeva EPS en liquidación
Categorización	Coomeva E.P.S. / Primarios / Gestión Solicitudes Servicios POS (Autorizaciones) / Solicitud / Informacion Gestión de Autorizaciones
Estado	Cerrado
Entidad	Coomeva EPS - Cali
Tipo Medio	Internet
Documentos Adjuntos	
Sin documentos adjuntos	
Detalle...	
Buenas tardes, solicito por favor me envíen autorización para clínica de infusiones para poder que apliquen el medicamento inmunoglobulina humana que ya estoy autorizado pero sin la clínica de infusiones no le programan cita, la autorización debe estar direccionada a clínica valle de lili lugar donde ya esta autorizado el medicamento, muchas gracias.	

Bitácora de gestión			
Nombre	Cargo	Documento Adjunto :	Fecha Registro

Bitácora de analisis de causa		
Colaborador	Fecha Registro	Documento Adjunto :

Bitácora de soluciones		
Tipo Solucion	Fecha Registro	Documento Adjunto :
Correccion	2021-07-08 16:27:47	
Detalle solución		
<p>Agradecemos la oportunidad que nos brinda su manifestación dado que nos permite mejorar la calidad de nuestros servicios. &lt;br&gt;&lt;br&gt;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. &lt;br&gt;&lt;br&gt;Ahora bien, validando su solicitud de agilizar ingreso al portal para autorización de servicios, nos permitimos informar que: &lt;br&gt;&lt;br&gt;Para la autorización de sus ordenamientos médicos, es necesario adjuntar de manera legible archivo escaneado en Pdf de la historia clínica y formula médica o Mipres (si es no PBS), de los servicios requeridos y enviar en cualquiera de las opciones que tenemos disponibles para usted: &lt;br&gt;&lt;br&gt;1. Oficina virtual <a href="https://oficinavirtualeps.coomeva.com.co/#/auth/login">https://oficinavirtualeps.coomeva.com.co/#/auth/login</a> o App Coomeva Eps&lt;br&gt;&lt;br&gt;2. Atención Presencial: Oficina Sip Imbanaco de Lunes a Viernes en horario de 7:00 am -2:00 pm&lt;br&gt;&lt;br&gt;3. Atención Presencial: Oficina Sip Norte de Lunes a Viernes en horario de 7:00 am -1:00 pm&lt;br&gt;&lt;br&gt;Esperamos haber brindado atención a su manifestación, recuerde que para Coomeva EPS la satisfacción de sus usuarios es objetivo fundamental de su labor.</p>		

Bitácora de solicitud de gestión						
Fecha		Solicitante		Recibe		
Solicitud	Respuesta	Nombre	Empresa	Nombre	Empresa	Estado

Bitácora de aprobación de tramite						
Colaborador Solicita		Colaborador Recibe		F.Solicitud	F.Aprueba	AP Estado

Bitácora de respuesta para el cliente					
Adjuntos	Colaborador registra	Medio	Fecha respuesta	Tipo	Estado
< >(Caso5211195)_mail07	Linda Kather Diaz Ordoñez	Email	2021-07-08 16:27:55	Definitiva	Enviada o Notificada
Detalle respuesta					
<p>Agradecemos la oportunidad que nos brinda su manifestación dado que nos permite mejorar la calidad de nuestros servicios. &lt;br&gt;&lt;br&gt;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</p>					

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. <br><br>Ahora bien, validando su solicitud de agilizar ingreso al portal para autorización de servicios, nos permitimos informar que: <br><br>Para la autorización de sus ordenamientos médicos, es necesario adjuntar de manera legible archivo escaneado en Pdf de la historia clínica y formula médica o Mipres (si es no PBS), de los servicios requeridos y enviar en cualquiera de las opciones que tenemos disponibles para usted: <br><br>1. Oficina virtual <https://oficinavirtualeps.comeva.com.co/#/auth/login> o App Coomeva Eps<br><br>2. Atención Presencial: Oficina Sip Imbanaco de Lunes a Viernes en horario de 7:00 am -2:00 pm<br><br>3. Atención Presencial: Oficina Sip Norte de Lunes a Viernes en horario de 7:00 am -1:00 pm<br><br>Esperamos haber brindado atención a su manifestación, recuerde que para Coomeva EPS la satisfacción de sus usuarios es objetivo fundamental de su labor.

#### Bitácora de estadística

Veces Reasignado	Solic.Gestión	Respuestas	Aproba.Rechazada
1	0	1	0

#### Bitácora de reasignaciones

Colaborador Anterior	Colaborador nuevo	Fecha
Jose Antonio Cañas Cañas	Linda Kather Diaz Ordoñez	2021-07-08 15:32:18

#### Bitácora de cambios de estado

Estado Inicial	Estado Final	Fecha Cambio	Responsable del Cambio	Caso asignado a:
Pendiente Respuesta	Cerrado	2021-07-08 16:27:55	Linda Kather Diaz Ordoñez	Linda Kather Diaz Ordoñez
Registrado	Pendiente Respuesta	2021-07-08 16:27:47	Linda Kather Diaz Ordoñez	Linda Kather Diaz Ordoñez
	Registrado	2021-07-08 15:31:44	Reg. Internet - -	Jose Antonio Cañas Cañas

#### Bitácora de cambios de cliente

Cliente Anterior	Cliente Nuevo	Fecha Cambio
------------------	---------------	--------------



## Bitácora de Caso No. 5222047

Datos del caso	
Empresa	Coomeva EPS en liquidación
Categorización	Coomeva E.P.S. / Primarios / Acreditación De La Afiliación / Requerimientos Gubernamentales Y Judiciales / Error en la asignación del rango
Estado	Cerrado
Entidad	Coomeva EPS - Cali
Tipo Medio	Teléfono
Documentos Adjuntos	
Sin documentos adjuntos	
Detalle...	
<p>PQRD-21-0808116 #IVRNAL 1.2 USUARIO DE 21 AÑOS, ACTIVO SEGÚN ADRES CON LA EPS # COOMEVA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD S.A. &amp;quot;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 APOORTE 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.</p>	

Bitácora de gestión			
Nombre	Cargo	Documento Adjunto :	Fecha Registro

Bitácora de analisis de causa		
Colaborador	Fecha Registro	Documento Adjunto :

Bitácora de soluciones		
Tipo Solucion	Fecha Registro	Documento Adjunto :
Correccion	2021-07-22 10:19:13	
Detalle solución		
<p>Buen día,Agradecemos la oportunidad que nos brinda al darnos a conocer su solicitud, dado que nos permite mejorar la calidad de nuestros servicios.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 la atención requerida a su solicitud y haber suministrado la orientación necesaria.Elaboro VM.</p>		

Bitácora de solicitud de gestión						
Fecha		Solicitante		Recibe		
Solicitud	Respuesta	Nombre	Empresa	Nombre	Empresa	Estado

Bitácora de aprobación de tramite						
Colaborador Solicita		Colaborador Recibe		F.Solicitud	F.Aprueba	AP Estado

Bitácora de respuesta para el cliente					
Adjuntos	Colaborador registra	Medio	Fecha respuesta	Tipo	Estado
< >(Caso5222047)_mail07	Viviana Marin Gomez	Email	2021-07-22 10:19:24	Definitiva	Enviada o Notificada
Detalle respuesta					
<p>Buen día,Agradecemos la oportunidad que nos brinda al darnos a conocer su solicitud, dado que nos permite mejorar la calidad de nuestros servicios.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 la atención requerida a su solicitud y haber suministrado la orientación necesaria.Elaboro VM.</p>					

**Bitácora de estadística**

Veces Reasignado	Solic.Gestión	Respuestas	Aproba.Rechazada
3	0	1	0

**Bitácora de reasignaciones**

Colaborador Anterior	Colaborador nuevo	Fecha
Claudia Viviana Aramendiz Garcia	Viviana Marin Gomez	2021-07-21 14:42:40
Jose Antonio Cañas Cañas	Claudia Viviana Aramendiz Garcia	2021-07-21 14:33:58
Agente Supersalud Cct	Jose Antonio Cañas Cañas	2021-07-21 14:26:35

**Bitácora de cambios de estado**

Estado Inicial	Estado Final	Fecha Cambio	Responsable del Cambio	Caso asignado a:
Pendiente Respuesta	Cerrado	2021-07-22 10:19:24	Viviana Marin Gomez	Viviana Marin Gomez
Registrado	Pendiente Respuesta	2021-07-22 10:19:13	Viviana Marin Gomez	Viviana Marin Gomez
	Registrado	2021-07-21 07:43:32	Agente Supersalud Cct	Agente Supersalud Cct

**Bitácora de cambios de cliente**

Cliente Anterior	Cliente Nuevo	Fecha Cambio
------------------	---------------	--------------

## Bitácora de Caso No. 5229226

Datos del caso	
Empresa	Coomeva EPS en liquidación
Categorización	Coomeva E.P.S. / Primarios / NO POS (CTC) / Solicitud / Solicitud de Medicamentos/Procedimientos No Pos
Estado	Cerrado
Entidad	Coomeva EPS - Cali
Tipo Medio	Internet
Documentos Adjuntos	
[ (Caso5229226)Screenshot_20210708-123559_Gmail.jpg image/jpeg ] -	
Detalle...	
<p>Buenas tardes señores coomeva EPS, les solicito por favor me envíen a mi correo CARLOSMARIO0818@gmail.com la autorización para que el prestador meditec me realice la entrega de la cama hospitalaria, la cual mi hermana la está necesitando de manera urgente y para la cual ya hay un ordenamiento # 23068-204611 1, y un radicado de tutela # 3810160, la prestadora meditec me exige la autorización ya que ellos dicen que no ha habido gestión interna con USTEDES entonces por favor ENVIEMEn la autorización a mi, muchas gracias, quedo atento</p>	

Bitácora de gestión			
Nombre	Cargo	Documento Adjunto :	Fecha Registro

Bitácora de analisis de causa		
Colaborador	Fecha Registro	Documento Adjunto :

Bitácora de soluciones		
Tipo Solucion	Fecha Registro	Documento Adjunto :
Correccion	2021-07-27 15:39:16	
Detalle solución		
<p>Agradecemos la oportunidad que nos brinda su manifestación dado que nos permite mejorar la calidad de nuestros servicios. &lt;br&gt;&lt;br&gt;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. &lt;br&gt;&lt;br&gt;Ahora bien, validando su solicitud de agilizar ingreso al portal para autorización de Cama Hospitalaria Manual , nos permitimos informar que: &lt;br&gt;&lt;br&gt;Verificando en nuestro sistema de autorizaciones se evidencia la orden No. 204611 con el prestador Meditec Calidad En Salud S.a.s la cual se adjunta en PDF. &lt;br&gt;&lt;br&gt;Adicional colocamos a su disposición canales para la autorización de sus ordenamientos médicos, adjunta de manera legible una foto y/o archivo escaneado de la historia clínica y formula medica o Mipres (si es no PBS), en cualquiera de las opciones que tenemos para usted: &lt;br&gt;&lt;br&gt; 1. Oficina virtual <a href="https://oficinavirtualeps.comeveaps.com/#/auth/login">https://oficinavirtualeps.comeveaps.com/#/auth/login</a> o App Coomeva Eps&lt;br&gt;&lt;br&gt;2. Atención Presencial: Oficina Sip Imbanaco de Lunes a Viernes en horario de 7:00 am -2:00 pm&lt;br&gt;&lt;br&gt;3. Atención Presencial: Oficina Sip Norte de Lunes a Viernes en horario de 7:00 am -1:00 pm&lt;br&gt;&lt;br&gt;Esperamos haber brindado atención a su manifestación, recuerde que para Coomeva EPS la satisfacción de sus usuarios es objetivo fundamental de su labor.</p>		

Bitácora de solicitud de gestión						
Fecha		Solicitante		Recibe		
Solicitud	Respuesta	Nombre	Empresa	Nombre	Empresa	Estado

Bitácora de aprobación de tramite						
Colaborador Solicita		Colaborador Recibe		F.Solicitud	F.Aprueba	AP Estado

Bitácora de respuesta para el cliente					
Adjuntos	Colaborador registra	Medio	Fecha respuesta	Tipo	Estado
EPS(Caso5229226)EPS20	Linda Kather Diaz Ordoñez	Email	2021-07-27 15:42:03	Definitiva	Enviada o Notificada
Detalle respuesta					

Agradecemos la oportunidad que nos brinda su manifestación dado que nos permite mejorar la calidad de nuestros servicios. <br><br>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. <br><br>Ahora bien, validando su solicitud de agilizar ingreso al portal para autorización de Cama Hospitalaria Manual, nos permitimos informar que: <br><br>Verificando en nuestro sistema de autorizaciones se evidencia la orden No. 204611 con el prestador Meditec Calidad En Salud S.a.s la cual se adjunta en PDF. <br><br>Adicional colocamos a su disposición canales para la autorización de sus ordenamientos médicos, adjunta de manera legible una foto y/o archivo escaneado de la historia clínica y formula medica o Mipres (si es no PBS), en cualquiera de las opciones que tenemos para usted: <br><br> 1. Oficina virtual <https://oficinavirtualeps.comeveaeps.com/#/auth/login> o App Coomeva Eps<br><br>2. Atención Presencial: Oficina Sip Imbanaco de Lunes a Viernes en horario de 7:00 am -2:00 pm<br><br>3. Atención Presencial: Oficina Sip Norte de Lunes a Viernes en horario de 7:00 am -1:00 pm<br><br>Esperamos haber brindado atención a su manifestación, recuerde que para Coomeva EPS la satisfacción de sus usuarios es objetivo fundamental de su labor.

#### Bitácora de estadística

Veces Reasignado	Solic.Gestión	Respuestas	Aproba.Rechazada
1	0	1	0

#### Bitácora de reasignaciones

Colaborador Anterior	Colaborador nuevo	Fecha
Jose Antonio Cañas Cañas	Linda Kather Diaz Ordoñez	2021-07-27 15:01:11

#### Bitácora de cambios de estado

Estado Inicial	Estado Final	Fecha Cambio	Responsable del Cambio	Caso asignado a:
Pendiente Respuesta	Cerrado	2021-07-27 15:42:03	Linda Kather Diaz Ordoñez	Linda Kather Diaz Ordoñez
Registrado	Pendiente Respuesta	2021-07-27 15:39:16	Linda Kather Diaz Ordoñez	Linda Kather Diaz Ordoñez
	Registrado	2021-07-27 14:53:02	Reg. Internet - -	Jose Antonio Cañas Cañas

#### Bitácora de cambios de cliente

Cliente Anterior	Cliente Nuevo	Fecha Cambio
------------------	---------------	--------------

## Bitácora de Caso No. 5229243

Datos del caso	
Empresa	Coomeva EPS en liquidación
Categorización	Caso Sin Categorizar / Caso Sin Categorizar / - / Caso Sin Categorizar / Caso Sin Categorizar
Estado	Anulado
Entidad	No Aplica - No aplica
Tipo Medio	Internet
Documentos Adjuntos	
[ (Casol5229243)Screenshot_20210708-123559_Gmail.jpg[image/jpeg] ] -	
Detalle...	
<p>BUENAS TARDES SEÑORES COOMEVA EPS, LES SOLICITO POR FAVOR ME ENVÍEN A MI CORREO CARLOSMARIO0818@GMAIL.COM LA AUTORIZACIÓN PARA QUE EL PRESTADOR MEDITEC ME REALICE LA ENTREGA DE LA CAMA HOSPITALARIA, LA CUAL MI HERMANA LA ESTÁ NECESITANDO DE MANERA URGENTE Y PARA LA CUAL YA HAY UN ORDENAMIENTO # 23068-204611 1, Y UN RADICADO DE TUTELA # 3810160, LA PRESTADORA MEDITEC ME EXIGE LA AUTORIZACIÓN YA QUE ELLOS DICEN QUE NO HA HABIDO GESTIÓN INTERNA CON USTEDES ENTONCES POR FAVOR ENVIEMEN LA AUTORIZACIÓN A MI, MUCHAS GRACIAS, QUEDO ATENTO</p>	

Bitácora de gestión			
Nombre	Cargo	Documento Adjunto :	Fecha Registro

Bitácora de analisis de causa		
Colaborador	Fecha Registro	Documento Adjunto :

Bitácora de soluciones		
Tipo Solucion	Fecha Registro	Documento Adjunto :

Bitácora de solicitud de gestión						
Fecha		Solicitante		Recibe		
Solicitud	Respuesta	Nombre	Empresa	Nombre	Empresa	Estado

Bitácora de aprobación de tramite					
Colaborador Solicita	Colaborador Recibe	F.Solicitud	F.Aprueba	AP	Estado

Bitácora de respuesta para el cliente					
Adjuntos	Colaborador registra	Medio	Fecha respuesta	Tipo	Estado

Bitácora de estadística			
Veces Reasignado	Solic.Gestión	Respuestas	Aproba.Rechazada
1	0	0	0

Bitácora de reasignaciones		
Colaborador Anterior	Colaborador nuevo	Fecha
Jose Antonio Cañas Cañas	Linda Kather Diaz Ordoñez	2021-07-27 15:05:33

Bitácora de cambios de estado				
Estado Inicial	Estado Final	Fecha Cambio	Responsable del Cambio	Caso asignado a:

Registrado	Anulado	2021-07-27 15:35:43	Jose Antonio Cañas Cañas	Linda Kather Diaz Ordoñez
	Registrado	2021-07-27 15:01:13	Reg. Internet - -	Jose Antonio Cañas Cañas

Bitácora de cambios de cliente		
Cliente Anterior	Cliente Nuevo	Fecha Cambio

## Bitácora de Caso No. 5241351

Datos del caso	
Empresa	Coomeva EPS en liquidación
Categorización	Coomeva E.P.S. / Primarios / Gestión Solicitudes Servicios POS (Autorizaciones) / Solicitud / Solicitud de Servicio POS
Estado	Cerrado
Entidad	Coomeva EPS - Cali
Tipo Medio	Internet
Documentos Adjuntos	
Sin documentos adjuntos	
Detalle...	
<p>Buenas tardes, lo que sucede es que debido a que mi hermana Luisa Fernanda Isaza se encuentra hospitalizada no se pudo realizar el traslado de EPS y ella sigue afiliada como beneficiaria a coomeva EPS, según la ley mientras ella continúe hospitalizada usted le tienen que seguir prestando los servicios de salud, cosa que no está sucediendo porque no están generando las órdenes para la entrega de sus insumos y medicamentos (pañales, crema, aziotioprina, clozapina, sertralina, ensure, protena) apesar de que existe un mipres por tres meses para los pañales que debían ENTREGARSE el día 6 de agosto igualmente el ensure y la proteína, les pido el favor que generen las autorizaciones para reclamar los pañales y los medicamentos ya que ella es una paciente de cuidado especial debido a la patología tan delicada que padece, muchas gracias, quedo muy atento...</p>	

### Bitácora de gestión

Nombre	Cargo	Documento Adjunto :	Fecha Registro
--------	-------	---------------------	----------------

### Bitácora de analisis de causa

Colaborador	Fecha Registro	Documento Adjunto :
-------------	----------------	---------------------

### Bitácora de soluciones

Tipo Solucion	Fecha Registro	Documento Adjunto :
Correccion	2021-08-10 09:47:40	
Detalle solución		
<p>agradecemos la oportunidad que nos brinda su manifestación dado que nos permite mejorar la calidad de nuestros servicios. &lt;br&gt;&lt;br&gt;Se valida que le usuario Luisa Fernanda Isaza Gonzalez CC - 1107531724se encuentra en estado activo. &lt;br&gt;&lt;br&gt;Esperamos haber brindado atención a su manifestación, recuerde que para Coomeva EPS la satisfacción de sus usuarios es objetivo fundamental de su labor.</p>		

### Bitácora de solicitud de gestión

Fecha		Solicitante		Recibe		
Solicitud	Respuesta	Nombre	Empresa	Nombre	Empresa	Estado

### Bitácora de aprobación de tramite

Colaborador Solicita	Colaborador Recibe	F.Solicitud	F.Aprueba	AP	Estado
----------------------	--------------------	-------------	-----------	----	--------

### Bitácora de respuesta para el cliente

Adjuntos	Colaborador registra	Medio	Fecha respuesta	Tipo	Estado
< >(Caso5241351)_mail08	Claudia Viviana Aramendiz Garcia	Email	2021-08-10 09:47:55	Definitiva	Enviada o Notificada
Detalle respuesta					
<p>agradecemos la oportunidad que nos brinda su manifestación dado que nos permite mejorar la calidad de nuestros servicios. &lt;br&gt;&lt;br&gt;Se valida que le usuario Luisa Fernanda Isaza Gonzalez CC - 1107531724se encuentra en estado activo. &lt;br&gt;&lt;br&gt;Esperamos haber brindado atención a su manifestación, recuerde que para Coomeva EPS la satisfacción de sus usuarios es objetivo fundamental de su labor.</p>					

**Bitácora de estadística**

Veces Reasignado	Solic.Gestión	Respuestas	Aproba.Rechazada
1	0	1	0

**Bitácora de reasignaciones**

Colaborador Anterior	Colaborador nuevo	Fecha
Jose Antonio Cañas Cañas	Claudia Viviana Aramendiz Garcia	2021-08-10 07:30:58

**Bitácora de cambios de estado**

Estado Inicial	Estado Final	Fecha Cambio	Responsable del Cambio	Caso asignado a:
Pendiente Respuesta	Cerrado	2021-08-10 09:47:55	Claudia Viviana Aramendiz Garcia	Claudia Viviana Aramendiz Garcia
Registrado	Pendiente Respuesta	2021-08-10 09:47:40	Claudia Viviana Aramendiz Garcia	Claudia Viviana Aramendiz Garcia
	Registrado	2021-08-09 16:49:46	Reg. Internet - -	Jose Antonio Cañas Cañas

**Bitácora de cambios de cliente**

Cliente Anterior	Cliente Nuevo	Fecha Cambio
------------------	---------------	--------------



## Bitácora de Caso No. 5241832

Datos del caso	
Empresa	Coomeva EPS en liquidación
Categorización	Coomeva E.P.S. / Primarios / Gestión Solicitudes Servicios POS (Autorizaciones) / Requerimientos Gubernamentales Y Judiciales / Orden Medicamentos Pendiente por Generar
Estado	Cerrado
Entidad	Coomeva EPS - Cali
Tipo Medio	Teléfono
Documentos Adjuntos	
Sin documentos adjuntos	
Detalle...	
<p>PQRD-21-0892008 - RIESGO DE VIDA - #IVRNAL_1.3.4 USUARIO DE 21 AÑOS, SEGÚN ADRES ACTIVO CON LA EPS #COOMEVA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD S.A. &amp;quot;COOMEVA E.P.S. S.A.&amp;quot; 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.</p>	

Bitácora de gestión			
Nombre	Cargo	Documento Adjunto :	Fecha Registro
Marlileidy Aricapa Sanchez	Ejecutivo Nal Servicio A		2021-08-10 10:36:48
Detalle gestión			
<p>Usuaría requiere Autorización vigente de los medicamentos : AZATIOPRINA, ESOMEPRAZOL, SERTRALINA, CLOZAPINA. y insumo PANALES .Se Remite el caso al área de acceso para su respectiva validación y Gestión. en cuanto a Pasta Lassar Avt / Oxido De Zinc Pasta 25 G ( Cod 12999 - Drogueria San Jorge) - Pote X 500gr Y Ensure® Advance / Formula Alimenticia Liquido Completo Y Balanceado Con Hmb Proteína Y Vitamina D ( Cod 20043 - Abbott) - Ensure® Advance Fresa Botella X 237ml cuenta con autorización vigente se envía al correo carlosmario0818@gmail.com.</p>			
Claudia Viviana Aramendiz Garcia	Ejecutivo(A) Servicio A		2021-08-10 12:04:11
Detalle gestión			
<p>&lt;b&gt; Se solita gestión a NO POS -Yudeleth: &lt;/b&gt; &lt;br&gt;&lt;br&gt;Buen día, Cordial saludo, solicito de su amable colaboración con el usuario Luisa Fernanda Isaza Gonzalez CC - 1107531724 para la solicitud No. 3832820 M1-204-2113 pañal Adulto Talla Media (m) del mes de agosto. Quedo atenta-</p>			
Claudia Viviana Aramendiz Garcia	Ejecutivo(A) Servicio A		2021-08-10 12:31:44
Detalle gestión			
Se genero ordenes para los medicamentos solicitados, no se evidencia ordenes del mes de mayo.			
Yudeleth Burbano Gallardo	Auxiliar Salud Eps		2021-08-10 13:05:29
Detalle gestión			
Se valida caso solicitud Mipres 3832820 se genera orden 1092-4052885 1 para M1-204-2113 pañal Adulto Talla Media (m) 10/08/2021 direccionados a Meditec Calidad En Salud S.a.s			

Bitácora de analisis de causa		
Colaborador	Fecha Registro	Documento Adjunto :

Bitácora de soluciones		
Tipo Solucion	Fecha Registro	Documento Adjunto :
Correccion	2021-08-12 10:13:55	
Detalle solución		
<p>agradecemos la oportunidad que nos brinda su manifestación dado que nos permite mejorar la calidad de nuestros servicios. &lt;br&gt;&lt;br&gt;Validando su solicitud de agilizar autorizaciones de Medicamentos, nos permitimos informar que: &lt;br&gt;&lt;br&gt;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. &lt;br&gt;&lt;br&gt;Esperamos haber brindado atención a su manifestación, recuerde que para Coomeva EPS la satisfacción de sus usuarios es objetivo fundamental de su labor.</p>		

**Bitácora de solicitud de gestión**

Fecha		Solicitante		Recibe		
Solicitud	Respuesta	Nombre	Empresa	Nombre	Empresa	Estado
2021-08-10 12:	2021-08-10 13:	Claudia Viviana Aramendiz Garcia	Cooemeva EPS en l	Yudeleth Burbano Gallardo	Cooemeva EPS en l	Cerrada
Detalle solicitud						
Buen día, Cordial saludo, solicito de su amable colaboración con el usuario Luisa Fernanda Isaza Gonzalez CC - 1107531724 para la solicitud No. 3832820 M1-204-2113 pañal Adulto Talla Media (m) del mes de agosto. Quedo atenta-						

**Bitácora de aprobación de tramite**

Colaborador Solicita	Colaborador Recibe	F.Solicitud	F.Aprueba	AP	Estado
----------------------	--------------------	-------------	-----------	----	--------

**Bitácora de respuesta para el cliente**

Adjuntos	Colaborador registra	Medio	Fecha respuesta	Tipo	Estado
EPS(Caso5241832)EPSOr	Claudia Viviana Aramendiz Garcia	Email	2021-08-12 10:14:14	Definitiva	Enviada o Notificada
Detalle respuesta					
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.					

**Bitácora de estadística**

Veces Reasignado	Solic.Gestión	Respuestas	Aproba.Rechazada
3	1	1	0

**Bitácora de reasignaciones**

Colaborador Anterior	Colaborador nuevo	Fecha
Jose Antonio Cañas Cañas	Claudia Viviana Aramendiz Garcia	2021-08-10 10:55:04
Marllileidy Aricapa Sanchez	Jose Antonio Cañas Cañas	2021-08-10 10:46:14
Agente Supersalud Cct	Marllileidy Aricapa Sanchez	2021-08-10 08:02:44

**Bitácora de cambios de estado**

Estado Inicial	Estado Final	Fecha Cambio	Responsable del Cambio	Caso asignado a:
Pendiente Respuesta	Cerrado	2021-08-12 10:14:14	Claudia Viviana Aramendiz Garcia	Claudia Viviana Aramendiz Garcia
Gestión	Pendiente Respuesta	2021-08-12 10:13:55	Claudia Viviana Aramendiz Garcia	Claudia Viviana Aramendiz Garcia
Registrado	Gestión	2021-08-10 12:04:11	Claudia Viviana Aramendiz Garcia	Claudia Viviana Aramendiz Garcia
	Registrado	2021-08-10 07:45:56	Agente Supersalud Cct	Agente Supersalud Cct

**Bitácora de cambios de cliente**

Cliente Anterior	Cliente Nuevo	Fecha Cambio
------------------	---------------	--------------

## Bitácora de Caso No. 5277231

Datos del caso	
Empresa	Coomeva EPS en liquidación
Categorización	Coomeva E.P.S. / Primarios / Gestión Solicitudes Servicios POS (Autorizaciones) / Requerimientos Gubernamentales Y Judiciales / Demora Autorización Ordenes Quirúrgicas POS
Estado	Cerrado
Entidad	Coomeva EPS - Cali
Tipo Medio	Teléfono
Documentos Adjuntos	
Sin documentos adjuntos	
Detalle...	
<p>PQRD-21-1060365 - RIESGO DE VIDA - #IVRNAL_1.3.2 USUARIO DE 21 AÑOS, SEGÚN ADRES ACTIVO CON LA EPS #COOMEVA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD S.A. &amp;quot;COOMEVA E.P.S. S.A.&amp;quot; CONTRIBUTIVO, CON DIAGNÓSTICO LUPUS ERITEMATOSO SISTEMÁTICO, 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 RETIRADA 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.</p>	

Bitácora de gestión			
Nombre	Cargo	Documento Adjunto :	Fecha Registro
Marlileidy Aricapa Sanchez	Ejecutivo Nal Servicio		2021-09-20 14:28:05
Detalle gestión			
<p>Usuaría Requiere Programación Presencial Con La Especialidad De Ortopedia Y Traumatología, Infectología, Psiquiatría, Cirugía Plástica, Terapias Físicas, Curaciones. &lt;br&gt;&lt;br&gt; Requiere Autorización vigente de medicamentos e insumos : Pañales Talla L, Crema Almipro , Prednisolona Tab X 5 Mg, Acetaminofen Tab X 500 Mg, Clonidina Tab X 150 Mg, Enoxaparina Jeringa 40 Mg, Hiosina Tab X 40 Mg , Omeprazol Tab X 20 Mg, Ondansetron Tab X 8 Mg, Oxidodona Tab 10 Mg, Sucralfato Jarabe X 240 Mg, Tizanidina Tab X 2 Mg, Trazodona Clorhidrato Tab X 50 Mg, No se evidencia en sistema .Se Remite el caso al área de acceso para su respectiva validación y Gestión.</p>			
Diana Carolina Cabrera	Ejecutivo(A) Atención I		2021-09-20 16:32:59
Detalle gestión			
PANALE--ORDEN NO,4088441			
Diana Carolina Cabrera	Ejecutivo(A) Atención I		2021-09-20 16:34:13
Detalle gestión			
Oxido De Zinc Unguento Topico 25 G /100 G NO TIENE MIPRES VIGENTE EL MEDICO DEBE INGRESAR NUEVO MIPRES			
Diana Carolina Cabrera	Ejecutivo(A) Atención I		2021-09-20 16:49:24
Detalle gestión			
orden No.,440265 de medicamentos aprobado			
Diana Carolina Cabrera	Ejecutivo(A) Atención I		2021-09-20 16:55:34
Detalle gestión			
para:carlosmario0818@gmail.comBuenas TardesEstimado usuario Solicito de su valiosa colaboración,se requiere los soportes(Historia clínica y remisión) de los serviciosortopedia y traumatologia infectologia psiquiatria cirugia plasticaterapias fisicascuracionesPara dar continuidad y gestion al caso Cualquier duda con gusto será atendida.Cordialmente;www.eps.coomeva.com.co			

Diana Carolina Cabrera	Ejecutivo(A) Atencion I	2021-09-20 16:56:45
Detalle gestión		
Se ingresa consolidado de Gestión Oficina Cali: ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA INFECTOLOGIA PSIQUIATRIA CIRUGIA PLASTICATERAPIAS FISICASCURACIONESPAÑALES Diana Carolina Cabrera 5277231 20/09/2021 Gestion SUPERSALUD Luisa Fernanda Isaza Gonzalez CC 1107531724 Amigos De La Salud Amisalud S.A.S. - Cali 3187496869		
Diana Carolina Cabrera	Ejecutivo(A) Atencion I	2021-09-21 17:26:12
Detalle gestión		
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA --EN GESTION PO LA RED		
Diana Carolina Cabrera	Ejecutivo(A) Atencion I	2021-09-21 17:28:46
Detalle gestión		
INFECTOLOGIA ---GESTION EN LA RED--		
Diana Carolina Cabrera	Ejecutivo(A) Atencion I	2021-09-21 17:29:11
Detalle gestión		
CIRUGIA PLASTICA Y CURACIONES--PERTENECE A LA EPS		
Diana Carolina Cabrera	Ejecutivo(A) Atencion I	2021-09-21 17:43:46
Detalle gestión		
Consulta De Primera Vez Por Especialista En Cirugia Plastica, Estetica Y Reconstructiva--ORDEN No,4089561prestador Hospital Universitario Del Valle Evaristo Garcia Empresa Social Del Estado		
Diana Carolina Cabrera	Ejecutivo(A) Atencion I	2021-09-23 17:41:47
Detalle gestión		
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA - Usuaría con cita asigna para el día 29/09/2021 a las 8:30 am respuesta hospitrauma		
Diana Carolina Cabrera	Ejecutivo(A) Atencion I	2021-09-29 18:11:48
Detalle gestión		
se envia correo Carlos Mario Isaza Gonzalez <carlosmario0818@gmail.com> Buenas tardes Cordial saludo Estimado usuario No ha llegado soportes y se requiere con importancia para dar continuidad con la gestion www.eps.coomeva.com.co		
Jose Antonio Cañas Cañas	Analista Regional Serv	2021-09-30 16:57:42
Detalle gestión		
Curaciones por ulceras sacia por terapia enterostomal ---para Sandra Patricia Bedoya Garcia <sandrap_bedoya@coomevaeps.com>; Yeny Carolina Raigoza Mendez <yenyc_raigoza@coomevaeps.com>; Yenit Constanza Rivera Zambrano <yenit_rivera@coomevaeps.com> se envia correo a back domiciliario		
Diana Carolina Cabrera	Ejecutivo(A) Atencion I	2021-10-05 12:24:46
Detalle gestión		
psiquitria: correo enviado por usuario el día mié 29/09/2021 07:11 p.m. no comparte soportes de esta especialidad		
Diana Carolina Cabrera	Ejecutivo(A) Atencion I	2021-10-05 14:15:22
Detalle gestión		
De: Maria Alejandra Ortiz Mosquera [mailto:mariaa_ortizm@coomevaeps.com] Enviado el: martes, 05 de octubre de 2021 12:25 p.m. Para: Diana Carolina Cabrera <dianac_cabrera@coomevaeps.com>; Sandra Patricia Bedoya Garcia <sandrap_bedoya@coomevaeps.com>; Yeny Carolina Raigoza Mendez <yenyc_raigoza@coomevaeps.com>; Yenit Constanza Rivera Zambrano <yenit_rivera@coomevaeps.com> CC: Edith Del Carmen Sierra Manrique <edith_sierra@coomevaeps.com>; Diana Carolina Cabrera <dianac_cabrera@coomevaeps.com> Asunto: RE: CASO ATENTO S 5277231 CC 1107531724 Luisa Fernanda Isaza Gonzalez Buenas Tardes Jefes Solicito de su amable colaboración con respuesta prioritaria al caso Quedo atenta Maria Alejandra Ortiz Analista Reg. Servicio al Cliente – Oficina Cali Teléfono: (2) 5110000 Carrera 61 # 9-250 Cali, Colombiamariaa_ortizm@coomevaeps.com www.eps.coomeva.com.co		
Diana Carolina Cabrera	Ejecutivo(A) Atencion I	2021-10-05 17:09:17
Detalle gestión		
caso en egstion De: Paola Rueda [mailto:paola.rueda@mtd.net.co] Enviado el: martes, 05 de octubre de 2021 05:06 p.m. Para: Yeny Carolina Raigoza Mendez <yenyc_raigoza@coomevaeps.com> CC: Diana Carolina Cabrera <dianac_cabrera@coomevaeps.com>; Maria Alejandra Ortiz Mosquera <mariaa_ortizm@coomevaeps.com>; Sandra Patricia Bedoya Garcia <sandrap_bedoya@coomevaeps.com>; NATALIA BORJA <natalia.borja@mtd.net.co>; Edith Del Carmen Sierra Manrique <edith_sierra@coomevaeps.com> Asunto: Re: CASO ATENTO S 5277231 CC 1107531724 Luisa Fernanda Isaza Gonzalez Cordial saludo Jefe Yeny contamos con disponibilidad para realizar curaciones por TEO. Solicitamos la autorización para la valoración por la TEO y según lo que definan la profesional, se solicitará la autorización de la totalidad de curaciones a realizarse en este mes de Octubre 2021. Muchas gracias Feliz Tarde.		

### Bitácora de analisis de causa

Colaborador	Fecha Registro	Documento Adjunto :
-------------	----------------	---------------------

### Bitácora de soluciones

Tipo Solucion	Fecha Registro	Documento Adjunto :
Correccion	2021-10-11 15:03:04	EPS(Caso5277231)EPSLuisaFernandalsazaGonzalez.pdf application/pdf
Detalle solución		
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 úlceras,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 cirugía plastica, estetica y reconstructiva--orden no.4089561 prestador hospital universitario del valle evaristo garcia empresa social del estado, ortopedia y traumatología - 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.		

Bitácora de solicitud de gestión						
Fecha		Solicitante		Recibe		
Solicitud	Respuesta	Nombre	Empresa	Nombre	Empresa	Estado

Bitácora de aprobación de tramite						
Colaborador Solicita		Colaborador Recibe		F.Solicitud	F.Aprueba	AP Estado

Bitácora de respuesta para el cliente					
Adjuntos	Colaborador registra	Medio	Fecha respuesta	Tipo	Estado
EPS(Caso5277231)EPSLu	Diana Carolina Cabrera	Email	2021-10-11 15:03:29	Definitiva	Enviada o Notificada
Detalle respuesta					
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 úlceras,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 cirugía plastica, estetica y reconstructiva--orden no.4089561 prestador hospital universitario del valle evaristo garcia empresa social del estado, ortopedia y traumatología - 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.					

Bitácora de estadística			
Veces Reasignado	Solic.Gestión	Respuestas	Aproba.Rechazada
4	0	1	0

Bitácora de reasignaciones		
Colaborador Anterior	Colaborador nuevo	Fecha
Jose Antonio Cañas Cañas	Diana Carolina Cabrera	2021-09-20 14:30:50
Marllileidy Aricapa Sanchez	Jose Antonio Cañas Cañas	2021-09-20 14:28:46
Carolina Ruiz Caceres	Marllileidy Aricapa Sanchez	2021-09-20 14:15:11
Agente Supersalud Cct	Carolina Ruiz Caceres	2021-09-20 08:42:00

Bitácora de cambios de estado				
Estado Inicial	Estado Final	Fecha Cambio	Responsable del Cambio	Caso asignado a:
Pendiente Respuesta	Cerrado	2021-10-11 15:03:29	Diana Carolina Cabrera	Diana Carolina Cabrera
Gestión	Pendiente Respuesta	2021-10-11 15:03:04	Diana Carolina Cabrera	Diana Carolina Cabrera
Registrado	Gestión	2021-09-20 16:56:45	Diana Carolina Cabrera	Diana Carolina Cabrera

	Registrado	2021-09-20 07:07:24	Agente Supersalud Cct	Agente Supersalud Cct
--	------------	---------------------	-----------------------	-----------------------

Bitácora de cambios de cliente		
Cliente Anterior	Cliente Nuevo	Fecha Cambio

## Bitácora de Caso No. 5374711

Datos del caso	
Empresa	Coomeva EPS en liquidación
Categorización	Coomeva E.P.S. / Primarios / Prestar Servicio de Salud en IPS Adscritas / Solicitud / Historia Clínica
Estado	Cerrado
Entidad	Red Unips - Cali
Tipo Medio	E-mail
Documentos Adjuntos	
Sin documentos adjuntos	
Detalle...	
<p>Buenas tardes señores coomeva EPS, necesito pedirles el favor de que me envíen copia de las solicitudes de medicamentos, exámenes, citas con especialistas, que se han presentado y para que expidan certificado del periodo de afiliación de Luisa, bitácoras de referencia y contrarreferencia, histórico de autorizaciones expedidas en favor de la paciente, debido a que por medio de la página no me deja ingresar debido a que ya no soy usuaria de coomeva EPS; por este motivo hago esta solicitud por medio de este correo.Muchas gracias...</p>	

Bitácora de gestión			
Nombre	Cargo	Documento Adjunto :	Fecha Registro

Bitácora de analisis de causa		
Colaborador	Fecha Registro	Documento Adjunto :

Bitácora de soluciones		
Tipo Solucion	Fecha Registro	Documento Adjunto :
Correccion	2022-01-28 08:34:17	
Detalle solución		
<p>agradecemos la oportunidad que nos brinda al informarnos su solicitud dado que nos permite mejorar la calidad de nuestros servicios. &lt;br&gt;&lt;br&gt;Mediante resolución No 20215100013230-6 de 2021 la Superintendencia Nacional de Salud ordenó la intervención forzosa administrativa para administrar a Coomeva Entidad Promotora de Salud S.A. identificada con Nit No 805.000.427-1, posesión que fue llevada a cabo el día (27) de septiembre de 2021, 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. &lt;br&gt;&lt;br&gt;En respuesta a su manifestación, informamos que puede realizar la solicitud de copia de la historia clínica al prestador directo del servicio, en el caso motivo de sus consultas, puede especificar desde que tiempo solicita la información de consultas médicas para generarle el reporte, el cual se va a evidenciar en la historia clínica. Teniendo en cuenta la RESOLUCION NUMERO 1995 DE 1999 (JULIO 8) ARTICULO 1. La Historia Clínica es un documento privado, obligatorio y sometido a reserva, en el cual se registran cronológicamente las condiciones de salud del paciente, los actos médicos y los demás procedimientos ejecutados por el equipo de salud que interviene en su atención. &lt;br&gt;&lt;br&gt;Dicho documento únicamente puede ser conocido por terceros previa autorización del paciente o en los casos previstos por la ley. &lt;br&gt;&lt;br&gt;ARTICULO 13. CUSTODIA DE LA HISTORIA CLÍNICA. La custodia de la historia clínica estará a cargo del prestador de servicios de salud que la generó en el curso de la atención, cumpliendo los procedimientos de archivo señalados en la presente resolución, sin perjuicio de los señalados en otras normas legales vigentes. El prestador podrá entregar copia de la historia clínica al usuario o a su representante legal cuando este lo solicite, para los efectos previstos en las disposiciones legales vigentes. &lt;br&gt;&lt;br&gt;Nuestro marco normativo establece que la IPS o Institución Prestadora de Servicios de Salud que realiza la atención programada, ambulatoria, por internación u hospitalización, cirugía, consulta externa, incapacidades etc., es la entidad que custodia la historia clínica general de los afiliados al Sistema de Seguridad Social y debe conservarla por 20 años, ARTÍCULO 15.- RETENCIÓN Y TIEMPO DE CONSERVACIÓN. La historia clínica debe conservarse por un periodo mínimo de 20 años contados a partir de la fecha de la última atención. Mínimo cinco (5) años en el archivo de gestión del prestador de servicios de salud, y mínimo quince (15) años en el archivo central. Un vez transcurrido el término de conservación, la historia clínica podrá destruirse (Resolución 1995/99).</p>		

Bitácora de solicitud de gestión						
Fecha		Solicitante		Recibe		
Solicitud	Respuesta	Nombre	Empresa	Nombre	Empresa	Estado

Bitácora de aprobación de tramite						
Colaborador Solicita		Colaborador Recibe		F.Solicitud	F.Aprueba	AP Estado



**Bitácora de respuesta para el cliente**

Adjuntos	Colaborador registra	Medio	Fecha respuesta	Tipo	Estado
< >(Caso5374711)_mail01	Claudia Viviana Aramendiz Garcia	Email	2022-01-28 08:34:25	Definitiva	Enviada o Notificada

**Detalle respuesta**

agradecemos la oportunidad que nos brinda al informarnos su solicitud dado que nos permite mejorar la calidad de nuestros servicios. <br><br>Mediante resolución No 20215100013230-6 de 2021 la Superintendencia Nacional de Salud ordenó la intervención forzosa administrativa para administrar a Coomeva Entidad Promotora de Salud S.A. identificada con Nit No 805.000.427-1, posesión que fue llevada a cabo el día (27) de septiembre de 2021, 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. <br><br>En respuesta a su manifestación, informamos que puede realizar la solicitud de copia de la historia clínica al prestador directo del servicio, en el caso motivo de sus consultas, puede especificar desde que tiempo solicita la información de consultas médicas para generarle el reporte, el cual se va a evidenciar en la historia clínica. Teniendo en cuenta la RESOLUCION NUMERO 1995 DE 1999 (JULIO 8) ARTICULO 1. La Historia Clínica es un documento privado, obligatorio y sometido a reserva, en el cual se registran cronológicamente las condiciones de salud del paciente, los actos médicos y los demás procedimientos ejecutados por el equipo de salud que interviene en su atención. <br><br>Dicho documento únicamente puede ser conocido por terceros previa autorización del paciente o en los casos previstos por la ley. <br><br>ARTICULO 13. CUSTODIA DE LA HISTORIA CLÍNICA. La custodia de la historia clínica estará a cargo del prestador de servicios de salud que la generó en el curso de la atención, cumpliendo los procedimientos de archivo señalados en la presente resolución, sin perjuicio de los señalados en otras normas legales vigentes. El prestador podrá entregar copia de la historia clínica al usuario o a su representante legal cuando este lo solicite, para los efectos previstos en las disposiciones legales vigentes. <br><br>Nuestro marco normativo establece que la IPS o Institución Prestadora de Servicios de Salud que realiza la atención programada, ambulatoria, por internación u hospitalización, cirugía, consulta externa, incapacidades etc., es la entidad que custodia la historia clínica general de los afiliados al Sistema de Seguridad Social y debe conservarla por 20 años, ARTICULO 15.- RETENCIÓN Y TIEMPO DE CONSERVACIÓN. La historia clínica debe conservarse por un periodo mínimo de 20 años contados a partir de la fecha de la última atención. Mínimo cinco (5) años en el archivo de gestión del prestador de servicios de salud, y mínimo quince (15) años en el archivo central. Un vez transcurrido el término de conservación, la historia clínica podrá destruirse (Resolución 1995/99).

**Bitácora de estadística**

Veces Reasignado	Solic.Gestión	Respuestas	Aproba.Rechazada
1	0	1	0

**Bitácora de reasignaciones**

Colaborador Anterior	Colaborador nuevo	Fecha
Claudia Viviana Aramendiz Garcia	Luz Stella Pechene Castro	2022-01-31 10:06:43
Jose Antonio Cañas Cañas	Claudia Viviana Aramendiz Garcia	2022-01-28 07:30:59

**Bitácora de cambios de estado**

Estado Inicial	Estado Final	Fecha Cambio	Responsable del Cambio	Caso asignado a:
Pendiente Respuesta	Cerrado	2022-01-28 08:34:25	Claudia Viviana Aramendiz Garcia	Claudia Viviana Aramendiz Garcia
Registrado	Pendiente Respuesta	2022-01-28 08:34:17	Claudia Viviana Aramendiz Garcia	Claudia Viviana Aramendiz Garcia
	Registrado	2022-01-27 16:33:05	Jose Antonio Cañas Cañas	Jose Antonio Cañas Cañas

**Bitácora de cambios de cliente**

Cliente Anterior	Cliente Nuevo	Fecha Cambio
------------------	---------------	--------------



## Bitácora de Caso No. 5186060

Datos del caso	
Empresa	Coomeva EPS en liquidación
Categorización	Coomeva E.P.S. / Primarios / Gestión Solicitudes Servicios POS (Autorizaciones) / Reclamo / Demora Entrega Ordenes FRONT POS
Estado	Cerrado
Entidad	Coomeva EPS - Cali
Tipo Medio	Internet
Documentos Adjuntos	
Sin documentos adjuntos	
Detalle...	
<p>Buenas tardes, lo que sucede es que desde la semana pasada le cancelaron todos los servicios de home care de medicu, que porque habÃa que autorizar los servicios, mande los soportes que me enviÃ el home care para que me autorizan, pero me anularon la solicitud que porque ya estaba en auditorÃa interna, hasta el momento no hemos tenido respuesta y mi hermana necesita con suma urgencia las curaciones de sus escaras, que ya lleva 9 dÃas sin que se le realicen, si eso se le llega a infectar tendrÃa que ser hospitalizada nuevamente y por negligencia porque esos servicios son indispensables para un paciente en esas condiciones, como tambiÃn la terapia fÃsica que no la realizan ya hace un mes, y las cuales el mÃdico tratante las ordenÃ para hacerlas diariamente, espero pronta soluciÃn porque los dÃas pasan y no resuelven nada, gracias</p>	

## Bitácora de gestión

Nombre	Cargo	Documento Adjunto :	Fecha Registro
Claudia Viviana Aramendiz Garcia	Ejecutivo(A) Servicio A		2021-06-16 12:23:24
Detalle gestión			
<p>De: Claudia Viviana Aramendiz Garcia &lt;claudiav_aramendiz@coomeva.com.co&gt; Enviado el: miÃrcoles, 16 de junio de 2021 12:23 p. m. Para: yency_raigoza@coomevaeps.com &lt;yency_raigoza@coomevaeps.com&gt; Asunto: Caso No.: 5186060 Luisa Fernanda Isaza Gonzalez CC - 1107531724</p> <p>Buen día, Cordial saludo, solicito de su amable colaboración con el usuario Luisa Fernanda Isaza Gonzalez CC – 1107531724 para validaciÃn de servicios de enfermerÃa y terapias domiciliarios, usuaria informa que ingreso solicitud por medio de la pagina virtual la cual fue anulada, dado que ya se encontraba en audioria interna. Quedo atenta, Mucha Gracias.</p>			

## Bitácora de analisis de causa

Colaborador	Fecha Registro	Documento Adjunto :

## Bitácora de soluciones

Tipo Solucion	Fecha Registro	Documento Adjunto :
Correccion	2021-06-16 12:25:02	
Detalle soluciÃn		
<p>agradecemos la oportunidad que nos brinda su manifestaciÃn dado que nos permite mejorar la calidad de nuestros servicios. &lt;br&gt;&lt;br&gt;Dando respuesta a su manifestaciÃn donde solicita la autorizaciÃn de Servicios Domiciliarios, nos permitimos informar que: &lt;br&gt;&lt;br&gt;Su solicitud se encuentra en trÃmite de autorizaciÃn con el Ãrea de auditoria, una vez tenemos definido la orden estaremos notificando la respuesta definitiva y asÃ mismo proceder a generar el ordenamiento. &lt;br&gt;&lt;br&gt;No obstante, ofrecemos nuestras extensivas disculpas por los inconvenientes presentados en el servicio y se harÃ las retroalimentaciones necesarias para agilizar el proceso. &lt;br&gt;&lt;br&gt;Es compromiso de Coomeva EPS tener en cuenta su caso y aplicar las medidas necesarias con el propÃsito permanente de buscar alternativas que se traduzcan en servicio y agilidad para con nuestros afiliados.</p>		

## Bitácora de solicitud de gestiÃn

Fecha		Solicitante		Recibe		
Solicitud	Respuesta	Nombre	Empresa	Nombre	Empresa	Estado

## Bitácora de aprobaciÃn de tramite

Colaborador Solicita	Colaborador Recibe	F.Solicitud	F.Aprueba	AP	Estado

**Bitácora de respuesta para el cliente**

Adjuntos	Colaborador registra	Medio	Fecha respuesta	Tipo	Estado
< >(Caso5186060)_mail06	Claudia Viviana Aramendiz Garcia	Email	2021-06-16 12:25:10	Definitiva	Enviada o Notificada

**Detalle respuesta**

agradecemos la oportunidad que nos brinda su manifestación dado que nos permite mejorar la calidad de nuestros servicios. <br><br>Dando respuesta a su manifestación donde solicita la autorización de Servicios Domiciliarios, nos permitimos informar que: <br><br>Su solicitud se encuentra en trámite de autorización con el área de auditoria, una vez tenemos definido la orden estaremos notificando la respuesta definitiva y así mismo proceder a generar el ordenamiento. <br><br>No obstante, ofrecemos nuestras extensivas disculpas por los inconvenientes presentados en el servicio y se hará las retroalimentaciones necesarias para agilizar el proceso. <br><br>Es compromiso de Coomeva EPS tener en cuenta su caso y aplicar las medidas necesarias con el propósito permanente de buscar alternativas que se traduzcan en servicio y agilidad para con nuestros afiliados.

**Bitácora de estadística**

Veces Reasignado	Solic.Gestión	Respuestas	Aproba.Rechazada
1	0	1	0

**Bitácora de reasignaciones**

Colaborador Anterior	Colaborador nuevo	Fecha
Jose Antonio Cañas Cañas	Claudia Viviana Aramendiz Garcia	2021-06-16 12:18:21

**Bitácora de cambios de estado**

Estado Inicial	Estado Final	Fecha Cambio	Responsable del Cambio	Caso asignado a:
Pendiente Respuesta	Cerrado	2021-06-16 12:25:10	Claudia Viviana Aramendiz Garcia	Claudia Viviana Aramendiz Garcia
Registrado	Pendiente Respuesta	2021-06-16 12:25:02	Claudia Viviana Aramendiz Garcia	Claudia Viviana Aramendiz Garcia
	Registrado	2021-06-16 12:17:55	Reg. Internet - -	Jose Antonio Cañas Cañas

**Bitácora de cambios de cliente**

Cliente Anterior	Cliente Nuevo	Fecha Cambio
------------------	---------------	--------------

## Bitácora de Caso No. 5189699

Datos del caso	
Empresa	Coomeva EPS en liquidación
Categorización	Coomeva E.P.S. / Primarios / Gestión Solicitudes Servicios POS (Autorizaciones) / Reclamo / Demora Entrega Ordenes FRONT POS
Estado	Cerrado
Entidad	Coomeva EPS - Cali
Tipo Medio	Internet
Documentos Adjuntos	
Sin documentos adjuntos	
Detalle...	
Buenas tardes, querÃa preguntar que ha pasado con la autorizaciÃn para las curaciones de mi hermana, porque ya lleva mÃs de 15 dÃas sin que se le realicen, esas heridas se le estÃn pudriendo y todo es por negligencia de ustedes, porque llevan este caso en auditorÃa mÃs de 12 dÃas sin respuesta y mientras tanto mi hermana llevada, si esto continÃa asÃ- voy a buscar la forma de demandarlos porque esto es inhumano que dejen tirado un paciente en las condiciones de mi hermana, gracias espero muy pronta respuesta...	

Bitácora de gestión			
Nombre	Cargo	Documento Adjunto :	Fecha Registro

Bitácora de analisis de causa		
Colaborador	Fecha Registro	Documento Adjunto :

Bitácora de soluciones		
Tipo Solucion	Fecha Registro	Documento Adjunto :
Correccion	2021-06-18 15:26:11	
Detalle solución		
<p>agradecemos la oportunidad que nos brinda su manifestación dado que nos permite mejorar la calidad de nuestros servicios. &lt;br&gt;&lt;br&gt;Dando respuesta a su manifestación donde solicita la autorización de Curaciones, nos permitimos informar que: &lt;br&gt;&lt;br&gt;Su solicitud se encuentra en trámite de autorización con el área de auditoria, una vez tenemos definido la orden estaremos notificando la respuesta definitiva y así mismo proceder a generar el ordenamiento. &lt;br&gt;&lt;br&gt;No obstante, ofrecemos nuestras extensivas disculpas por los inconvenientes presentados en el servicio y se hará las retroalimentaciones necesarias para agilizar el proceso. &lt;br&gt;&lt;br&gt;Es compromiso de Coomeva EPS tener en cuenta su caso y aplicar las medidas necesarias con el propósito permanente de buscar alternativas que se traduzcan en servicio y agilidad para con nuestros afiliados.</p>		

Bitácora de solicitud de gestión						
Fecha		Solicitante		Recibe		
Solicitud	Respuesta	Nombre	Empresa	Nombre	Empresa	Estado

Bitácora de aprobación de tramite						
Colaborador Solicita	Colaborador Recibe		F.Solicitud	F.Aprueba	AP	Estado

Bitácora de respuesta para el cliente					
Adjuntos	Colaborador registra	Medio	Fecha respuesta	Tipo	Estado
< >(Caso5189699)_mail06	Claudia Viviana Aramendiz Garcia	Email	2021-06-18 15:26:22	Definitiva	Enviada o Notificada
Detalle respuesta					
<p>agradecemos la oportunidad que nos brinda su manifestación dado que nos permite mejorar la calidad de nuestros servicios. &lt;br&gt;&lt;br&gt;Dando respuesta a su manifestación donde solicita la autorización de Curaciones, nos permitimos informar que: &lt;br&gt;&lt;br&gt;Su solicitud se encuentra en trámite de autorización con el área de auditoria, una vez tenemos definido la orden estaremos notificando la respuesta definitiva y así mismo proceder a generar el ordenamiento. &lt;br&gt;&lt;br&gt;No obstante, ofrecemos nuestras extensivas disculpas por los inconvenientes presentados en el servicio y se hará las retroalimentaciones necesarias para agilizar el proceso. &lt;br&gt;&lt;br&gt;Es compromiso de Coomeva EPS tener en cuenta su caso y aplicar las medidas necesarias con el propósito permanente de buscar alternativas que se traduzcan en servicio y agilidad para con nuestros afiliados.</p>					

**Bitácora de estadística**

Veces Reasignado	Solic.Gestión	Respuestas	Aproba.Rechazada
1	0	1	0

**Bitácora de reasignaciones**

Colaborador Anterior	Colaborador nuevo	Fecha
Jose Antonio Cañas Cañas	Claudia Viviana Aramendiz Garcia	2021-06-18 15:20:18

**Bitácora de cambios de estado**

Estado Inicial	Estado Final	Fecha Cambio	Responsable del Cambio	Caso asignado a:
Pendiente Respuesta	Cerrado	2021-06-18 15:26:22	Claudia Viviana Aramendiz Garcia	Claudia Viviana Aramendiz Garcia
Registrado	Pendiente Respuesta	2021-06-18 15:26:11	Claudia Viviana Aramendiz Garcia	Claudia Viviana Aramendiz Garcia
	Registrado	2021-06-18 15:14:52	Reg. Internet - -	Jose Antonio Cañas Cañas

**Bitácora de cambios de cliente**

Cliente Anterior	Cliente Nuevo	Fecha Cambio
------------------	---------------	--------------

## Bitácora de Caso No. 5198329

Datos del caso	
Empresa	Coomeva EPS en liquidación
Categorización	Coomeva E.P.S. / Primarios / NO POS (CTC) / Reclamo / Demora En Autorización De Ordenes Y Servicios No Pos
Estado	Cerrado
Entidad	Coomeva EPS - Cali
Tipo Medio	Internet
Documentos Adjuntos	
Sin documentos adjuntos	
Detalle...	
Buenas tardes, por favor solicito que me envÃ-en las autorizaciones de la proteÃ-na y el ensure ya que la de este mes no me la han mandado y no me la quisieron entregar por falta de la autorizaciÃ³n, el mipres es por 6 meses y hasta el momento solo han echo la entrega de una, muchas gracias...	

Bitácora de gestión			
Nombre	Cargo	Documento Adjunto :	Fecha Registro
Yudeleth Burbano Gallardo	Auxiliar Salud Eps		2021-06-25 16:49:40
Detalle gestión			
Se valida caso queja supersalud 5198329 pendiente para entrega de Ensure® Advance / Formula Alimenticia Liquido Completo Y Balanceado Con Hmb Proteína Y Vitamina D ( Cod 20043 - Abbott ) - Prowhey / Formula Alimenticia Proteina Polvo Modulo De Proteina Oral O Enteral. Aislado Puro De Proteína De Usero Con Pureza 95% Maltodextrinas 5% ( Cod 13477 - Boydor ) - 23068-185335 1 - I23068-185335 2 para los cuales se genero orden oportunamente caso debe ser validado por medicamentos			

Bitácora de analisis de causa		
Colaborador	Fecha Registro	Documento Adjunto :

Bitácora de soluciones		
Tipo Solucion	Fecha Registro	Documento Adjunto :
Correccion	2021-06-28 16:21:07	
Detalle solución		
Agradecemos la oportunidad que nos brinda al manifestarnos su inconformidad dado que nos permite mejorar la calidad de nuestros servicios.   Le ofrecemos disculpas por la demora en que se pueda incurrir, solicitando de su consideración por la situación que se presenta con el prestador, ajena a la voluntad de Coomeva EPS S.A. de administrar debidamente los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud  Dando respuesta a su solicitud, nos permitimos informar que se evidencian autorización vigente 23068-185335-1 Ensure® Advance / Formula Alimenticia Liquido Completo Y Balanceado Con Hmb Proteína Y Vitamina D ( Cod 20043 - Abbott ) - , y orden 23068-185335-2 Prowhey / Formula Alimenticia Proteina Polvo Modulo De Proteina Oral O Enteral. Aislado Puro De Proteína De Usero Con Pureza 95% Maltodextrinas 5% ( Cod 13477 - Boydor ) - Direccionada al operador Audifarma S.a, se envía al correo Señor usuario(a) carlosmario0818@gmail.com , favor acercarse ante farmacia para su entrega.  Esperamos haber brindado atención a su manifestación, recuerde que para Coomeva EPS la satisfacción de sus usuarios es objetivo fundamental de su labor.		

Bitácora de solicitud de gestión						
Fecha		Solicitante		Recibe		
Solicitud	Respuesta	Nombre	Empresa	Nombre	Empresa	Estado

Bitácora de aprobación de tramite					
Colaborador Solicita	Colaborador Recibe	F.Solicitud	F.Aprueba	AP	Estado

Bitácora de respuesta para el cliente					
Adjuntos	Colaborador registra	Medio	Fecha respuesta	Tipo	Estado
EPS(Caso5198329)EPSau	Marllileidy Aricapa Sanchez	Carta	2021-06-28 16:21:31	Definitiva	Enviada o Notificada

**Detalle respuesta**

Agradecemos la oportunidad que nos brinda al manifestarnos su inconformidad dado que nos permite mejorar la calidad de nuestros servicios.  
<br><br>Le ofrecemos disculpas por la demora en que se pueda incurrir, solicitando de su consideración por la situación que se presenta con el prestador, ajena a la voluntad de Coomeva EPS S.A. de administrar debidamente los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud.<br><br>Dando respuesta a su solicitud, nos permitimos informar que se evidencian autorización vigente 23068-185335-1 Ensure® Advance / Formula Alimenticia Liquido Completo Y Balanceado Con Hmb Proteína Y Vitamina D ( Cod 20043 - Abbott) - , y orden 23068-185335-2 Prowhey / Formula Alimenticia Proteina Polvo Modulo De Proteina Oral O Enteral. Aislado Puro De Proteina De Usero Con Pureza 95% Maltodextrinas 5% ( Cod 13477 - Boydorr) - Direccionada al operador Audifarma S.a, se envía al correo Señor usuario(a) carlosmario0818@gmail.com , favor acercarse ante farmacia para su entrega.<br><br>Esperamos haber brindado atención a su manifestación, recuerde que para Coomeva EPS la satisfacción de sus usuarios es objetivo fundamental de su labor.

**Bitácora de estadística**

Veces Reasignado	Solic.Gestión	Respuestas	Aproba.Rechazada
3	0	1	0

**Bitácora de reasignaciones**

Colaborador Anterior	Colaborador nuevo	Fecha
Carolina Ruiz Caceres	Marllileidy Aricapa Sanchez	2021-06-28 08:25:40
Yudeleth Burbano Gallardo	Carolina Ruiz Caceres	2021-06-25 16:51:05
Jose Antonio Cañas Cañas	Yudeleth Burbano Gallardo	2021-06-25 16:41:32

**Bitácora de cambios de estado**

Estado Inicial	Estado Final	Fecha Cambio	Responsable del Cambio	Caso asignado a:
Pendiente Respuesta	Cerrado	2021-06-28 16:21:31	Marllileidy Aricapa Sanchez	Marllileidy Aricapa Sanchez
Registrado	Pendiente Respuesta	2021-06-28 16:21:07	Marllileidy Aricapa Sanchez	Marllileidy Aricapa Sanchez
	Registrado	2021-06-25 16:39:46	Reg. Internet - -	Jose Antonio Cañas Cañas

**Bitácora de cambios de cliente**

Cliente Anterior	Cliente Nuevo	Fecha Cambio
------------------	---------------	--------------