



Carlos Mario Isaza Gonzalez <carlosmario0818@gmail.com>

[EPS] Respuesta Definitiva al caso No. : 5120736

1 mensaje

Atentos Coomeva 2.0 <atentossalud@coomeva.com.co>
Para: carlosmario0818@gmail.com

23 de abril de 2021, 8:00



Gracias por contactarnos y brindarnos la oportunidad de mejorar

Confirmamos por este medio la recepción de su caso y nuestra disposición de atenderle como usted bien merece.

Usted ha manifestado que 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,

Coomeva Eps se permite informarle que Agradecemos la oportunidad que nos brinda su manifestación dado que nos permite mejorar la calidad de nuestros servicios.

Dando respuesta a su solicitud, nos permitimos informar que al validar el caso no se evidencia soportes

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.

Oficina virtual o App Coomeva Eps

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.

Cualquier inquietud adicional al respecto, con gusto será atendida a través de nuestras líneas en las siguientes ciudades: Cali 4855723, Medellín 6045921, Bogotá 7437464, Barranquilla 3861099, Cartagena 6931612, Santa Marta 4395124 o a través de nuestra línea gratuita de atención al cliente 018000 930779.

Gracias por contar con Coomeva Eps, Coomeva Eps cuenta con usted!.

Su opinión es muy importante para nosotros, le agradecemos dejarnos conocer su grado de satisfacción con la respuesta recibida.

A través de la página www.coomeva.com.co enlace "Contáctenos", haciendo clic en el numero de su caso. Presione clic [aquí](#)

[Nota: Frente a cualquier desacuerdo en la decisión adoptada por Coomeva Sector Salud, usted puede elevar consulta ante la Superintendencia Nacional de Salud.]

Sistema de Notificación de Casos Atentos 2.0

Por favor no conteste este e-mail, el mismo es un mensaje automático.



Carlos Mario Isaza Gonzalez <carlosmario0818@gmail.com>

[EPS] Respuesta Definitiva al caso No. : 5171098

1 mensaje

Atentos Coomeva 2.0 <atentossalud@coomeva.com.co>
Para: carlosmario0818@gmail.com

3 de junio de 2021, 14:45



Gracias por contactarnos y brindarnos la oportunidad de mejorar

Confirmamos por este medio la recepción de su caso y nuestra disposición de atenderle como usted bien merece.

Usted ha manifestado que Buenas tardes señores coomeva, lo que pasa es que subi a la página la documentación para la autorización del medicamento inmunoglobulina humana y la clínica de infusiones, pero me autorizaron el día 20 el medicamento pero falta clínica de infusiones que es indispensable para poder que la clínica le agende cita para la aplicación de este, volví a subir la orden y la historia de clínica de infusiones por la página pero no he recibido ninguna respuesta, les pido por favor me envíen la autorización, porque todos los meses es lo mismo me envían uno y me ponen trabas con la otra y le retrasan el tratamiento a mi hermana que según el reumatólogo para obtener buenos resultados tiene que ser puntual la aplicación de este, y ya va un retraso de 7 días, espero pronta respuesta, gracias...

Coomeva Eps se permite informarle que agradecemos la oportunidad que nos brinda al darnos a conocer su solicitud, ya que nos permite mejorar la calidad de nuestros servicios.

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 fórmula 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.

Cualquier inquietud adicional al respecto, con gusto será atendida a través de nuestras líneas en las siguientes ciudades: Cali 4855723, Medellín 6045921, Bogotá 7437464, Barranquilla 3861099, Cartagena 6931612, Santa Marta 4395124 o a través de nuestra línea gratuita de atención al cliente 018000 930779.

Gracias por contar con Coomeva Eps, Coomeva Eps cuenta con usted!.

Su opinión es muy importante para nosotros, le agradecemos dejarnos conocer su grado de satisfacción con la respuesta recibida.

A través de la página www.coomeva.com.co enlace "Contáctenos", haciendo clic en el número de su caso. Presione clic [aquí](#)

[Nota: Frente a cualquier desacuerdo en la decisión adoptada por Coomeva Sector Salud, usted puede elevar consulta ante la Superintendencia Nacional de Salud.]

Sistema de Notificación de Casos Atentos 2.0

Por favor no conteste este e-mail, el mismo es un mensaje automático.



Carlos Mario Isaza Gonzalez <carlosmario0818@gmail.com>

[EPS] Respuesta Definitiva al caso No. : 5165114

1 mensaje

Atentos Coomeva 2.0 <atentossalud@coomeva.com.co>
Para: carlosmario0818@gmail.com

31 de mayo de 2021, 14:30



Gracias por contactarnos y brindarnos la oportunidad de mejorar

Confirmamos por este medio la recepción de su caso y nuestra disposición de atenderle como usted bien merece.

Usted ha manifestado que Buenas tardes, señ±ores coomeva muchas gracias por enviarme la autorizaci³n de la Inmunoglobulina humana, pero me falta la autorizaci³n de cl±nica de infusiones, porque sin esa autorizaci³n no me agendan la cita para aplicarme el medicamento, esto me lo EXIGEn all±i, el mes pasado paso lo mismo y ustedes me enviaron la autorizaci³n de cl±nica de infusiones,les adjunto orden donde esta cl±nica de infusiones,muchas gracias, quedo muy ATENTO.

Coomeva Eps se permite informarle que Agradecemos la oportunidad que nos brinda su manifestaci³n dado que nos permite mejorar la calidad de nuestros servicios.

De acuerdo a su solicitud se informa que para la autorizaci³n lo puede realizar a trav±s del canal virtual adjunta de manera legible una foto y/o archivo escaneado de la historia cl±nica y formula m±dica o Mipres (si es no PBS)

ingresando en la p±gina www.eps.coomeva.com.co

Hacer click en Servicios Virtuales para Afiliados y seleccionar la opci³n de Autorizaciones Medicas.

Digitar usuario y contrase±a (al ingresar por primera vez su usuario y contrase±a es la cedula, si aparece el mensaje de contrase±a invalida, dar click en Olvido su clave, Para este paso es importante tener actualizado su correo electr³nico.

Si su solicitud es POS es la opci³n 1.

Si su solicitud es NO POS es la opci³n 2.

Si en el punto donde le entregaron la remisi³n no le entregan historia cl±nica argumentando que es interna se sugiere en una hoja en blanco indicar historia cl±nica interna y escanearlo.

Una vez la orden este autorizada, recibir± un correo electr³nico y podr± consultar en la opci³n 3 para la impresi³n.

Esperamos haber brindado atenci³n a su manifestaci³n, recuerde que para Coomeva EPS la satisfacci³n de sus usuarios es objetivo fundamental de su labor.

Cualquier inquietud adicional al respecto, con gusto ser± atendida a trav±s de nuestras l±neas en las siguientes ciudades: Cali 4855723, Medell±n 6045921, Bogot±

7437464, Barranquilla 3861099, Cartagena 6931612, Santa Marta 4395124 o a través de nuestra línea gratuita de atención al cliente 018000 930779.

Gracias por contar con Coomeva Eps, Coomeva Eps cuenta con usted!.

Su opinión es muy importante para nosotros, le agradecemos dejarnos conocer su grado de satisfacción con la respuesta recibida.

A través de la página www.coomeva.com.co enlace "Contáctenos", haciendo clic en el número de su caso. Presione clic [aquí](#)

[Nota: Frente a cualquier desacuerdo en la decisión adoptada por Coomeva Sector Salud, usted puede elevar consulta ante la Superintendencia Nacional de Salud.]

Sistema de Notificación de Casos Atentos 2.0
Por favor no conteste este e-mail, el mismo es un mensaje automático.



Carlos Mario Isaza Gonzalez <carlosmario0818@gmail.com>

[EPS] Respuesta Definitiva al caso No. : 5189699

1 mensaje

Atentos Coomeva 2.0 <atentossalud@coomeva.com.co>
Para: carlosmario0818@gmail.com

18 de junio de 2021, 15:30



Gracias por contactarnos y brindarnos la oportunidad de mejorar

Confirmamos por este medio la recepción de su caso y nuestra disposición de atenderle como usted bien merece.

Usted ha manifestado que Buenas tardes, querÃa preguntar que ha pasado con la autorizaci3n para las curaciones de mi hermana, porque ya lleva mÃas de 15 dÃas sin que se le realicen, esas heridas se le estÃin pudriendo y todo es por negligencia de ustedes, porque llevan este caso en auditorÃa mÃas 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...

Coomeva Eps se permite informarle que agradecemos la oportunidad que nos brinda su manifestaci3n dado que nos permite mejorar la calidad de nuestros servicios.

Dando respuesta a su manifestaci3n donde solicita la autorizaci3n de Curaciones, nos permitimos informar que:

Su solicitud se encuentra en trÃmite de autorizaci3n con el Ãrea de auditoria, una vez tenemos definido la orden estaremos notificando la respuesta definitiva y asÃ mismo proceder a generar el ordenamiento.

No obstante, ofrecemos nuestras extensivas disculpas por los inconvenientes presentados en el servicio y se harÃ las retroalimentaciones necesarias para agilizar el proceso.

Es compromiso de Coomeva EPS tener en cuenta su caso y aplicar las medidas necesarias con el prop3sito permanente de buscar alternativas que se traduzcan en servicio y agilidad para con nuestros afiliados.

Cualquier inquietud adicional al respecto, con gusto serÃ atendida a travÃs de nuestras lÃneas en las siguientes ciudades: Cali 4855723, MedellÃn 6045921, BogotÃ 7437464, Barranquilla 3861099, Cartagena 6931612, Santa Marta 4395124 o a travÃs de nuestra lÃnea gratuita de atenci3n al cliente 018000 930779.

Gracias por contar con Coomeva Eps, Coomeva Eps cuenta con usted!.

Su opini3n es muy importante para nosotros, le agradecemos dejarnos conocer su grado de satisfacci3n con la respuesta recibida.

A travÃs de la pÃgina www.coomeva.com.co enlace "ContÃctenos", haciendo clic en el numero de su caso. Presione clic [aquÃ](#)

[Nota: Frente a cualquier desacuerdo en la decisi3n adoptada por Coomeva Sector Salud, usted puede elevar consulta ante

la Superintendencia Nacional de Salud.]

Sistema de Notificación de Casos Atentos 2.0
Por favor no conteste este e-mail, el mismo es un mensaje automático.



Carlos Mario Isaza Gonzalez <carlosmario0818@gmail.com>

[EPS] Respuesta Definitiva al caso No. : 5200017

1 mensaje

Atentos Coomeva 2.0 <atentossalud@coomeva.com.co>
Para: carlosmario0818@gmail.com

2 de julio de 2021, 18:00



Gracias por contactarnos y brindarnos la oportunidad de mejorar

Confirmamos por este medio la recepción de su caso y nuestra disposición de atenderle como usted bien merece.

Usted ha manifestado que 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 escribió 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 meses de retraso en el tratamiento de mi hermana y si se llega a complicar será por negligencia por parte de ustedes, espero una respuesta oportuna y de manera URGENTE porque el tiempo pasa y cada vez la salud de mi hermana esta más en peligro.

Coomeva Eps se permite informarle que 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 usuario puede acceder a aplicacion

Cualquier inquietud adicional al respecto, con gusto será atendida a través de nuestras líneas en las siguientes ciudades: Cali 4855723, Medellín 6045921, Bogotá 7437464, Barranquilla 3861099, Cartagena 6931612, Santa Marta 4395124 o a través de nuestra línea gratuita de atención al cliente 018000 930779.

Gracias por contar con Coomeva Eps, Coomeva Eps cuenta con usted!.

Su opinión es muy importante para nosotros, le agradecemos dejarnos conocer su grado de satisfacción con la respuesta recibida.

A través de la página www.coomeva.com.co enlace "Contáctenos", haciendo clic en el número de su caso. Presione clic [aquí](#)

[Nota: Frente a cualquier desacuerdo en la decisión adoptada por Coomeva Sector Salud, usted puede elevar consulta ante la Superintendencia Nacional de Salud.]

Sistema de Notificación de Casos Atentos 2.0
Por favor no conteste este e-mail, el mismo es un mensaje automático.



Carlos Mario Isaza Gonzalez <carlosmario0818@gmail.com>

[EPS] Respuesta Definitiva al caso No. : 5208141

1 mensaje

Atentos Coomeva 2.0 <atentossalud@coomeva.com.co>
Para: carlosmario0818@gmail.com

6 de julio de 2021, 16:00



Gracias por contactarnos y brindarnos la oportunidad de mejorar

Confirmamos por este medio la recepción de su caso y nuestra disposición de atenderle como usted bien merece.

Usted ha manifestado que Buenas tardes, querÃa pedirles el favor de enviarme la autorizaciÃ³n para reclamar los paÃ±ales de este mes ya que va mÃas de 1 mes sin que nos hagan entrega, la Ã³ltima 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 autorizaciÃ³n para reclamarlos, gracias...

Coomeva Eps se permite informarle que Se valida caso queja supersalud 5208141 pendiente para M1-204-2113|paÃ±al Adulto Talla Media (m) radicado en NÃºmero solicitud Mipres 3832820 Sucesiva 90 dias para el cual se genero autorizacion 1092-4024997 1 el dia 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.

Cualquier inquietud adicional al respecto, con gusto serÃa atendida a travÃ©s de nuestras lÃneas en las siguientes ciudades: Cali 4855723, MedellÃn 6045921, BogotÃ 7437464, Barranquilla 3861099, Cartagena 6931612, Santa Marta 4395124 o a travÃ©s de nuestra lÃnea gratuita de atenciÃ³n al cliente 018000 930779.

Gracias por contar con Coomeva Eps, Coomeva Eps cuenta con usted!.

Su opiniÃ³n es muy importante para nosotros, le agradecemos dejarnos conocer su grado de satisfacciÃ³n con la respuesta recibida.

A travÃ©s de la pÃgina www.coomeva.com.co enlace "ContÃctenos", haciendo clic en el numero de su caso. Presione clic [aquÃ](#)

[Nota: Frente a cualquier desacuerdo en la decisiÃ³n adoptada por Coomeva Sector Salud, usted puede elevar consulta ante la Superintendencia Nacional de Salud.]

Sistema de NotificaciÃ³n de Casos Atentos 2.0
Por favor no conteste este e-mail, el mismo es un mensaje automÃtico.



Carlos Mario Isaza Gonzalez <carlosmario0818@gmail.com>

[EPS] Respuesta Definitiva al caso No. : 5211195

1 mensaje

Atentos Coomeva 2.0 <atentossalud@coomeva.com.co>
Para: carlosmario0818@gmail.com

8 de julio de 2021, 16:30



Gracias por contactarnos y brindarnos la oportunidad de mejorar

Confirmamos por este medio la recepción de su caso y nuestra disposición de atenderle como usted bien merece.

Usted ha manifestado que Buenas tardes, solicito por favor me envíen autorización para clínica de infusiones para poder que apliquen el medicamento inmunoglobulina humana que ya está autorizado pero sin la clínica de infusiones no le programan cita, la autorización debe estar direccionada a clínica valle de lili lugar donde ya está autorizado el medicamento, muchas gracias.

Coomeva Eps se permite informarle que Agradecemos la oportunidad que nos brinda su manifestación dado 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, validando su solicitud de agilizar ingreso al portal para autorización de servicios, nos permitimos informar que:

Para la autorización de sus ordenamientos médicos, es necesario adjuntar de manera legible archivo escaneado en Pdf de la historia clínica y fórmula médica o Mipres (si es no PBS), de los servicios requeridos y enviar en cualquiera de las opciones que tenemos disponibles para usted:

1. Oficina virtual <https://oficinavirtualeps.coomeva.com.co/#/auth/login> o App Coomeva Eps
2. Atención Presencial: Oficina Sip Imbanaco de Lunes a Viernes en horario de 7:00 am -2:00 pm
3. Atención Presencial: Oficina Sip Norte de Lunes a Viernes en horario de 7:00 am -1:00 pm

Esperamos haber brindado atención a su manifestación, recuerde que para Coomeva EPS la satisfacción de sus usuarios es objetivo fundamental de su labor.

Cualquier inquietud adicional al respecto, con gusto será atendida a través de

nuestras líneas en las siguientes ciudades: Cali 4855723, Medellín 6045921, Bogotá 7437464, Barranquilla 3861099, Cartagena 6931612, Santa Marta 4395124 o a través de nuestra línea gratuita de atención al cliente 018000 930779.

Gracias por contar con Coomeva Eps, Coomeva Eps cuenta con usted!.

Su opinión es muy importante para nosotros, le agradecemos dejarnos conocer su grado de satisfacción con la respuesta recibida.

A través de la página www.coomeva.com.co enlace "Contáctenos", haciendo clic en el número de su caso. Presione clic [aquí](#)

[Nota: Frente a cualquier desacuerdo en la decisión adoptada por Coomeva Sector Salud, usted puede elevar consulta ante la Superintendencia Nacional de Salud.]

Sistema de Notificación de Casos Atentos 2.0
Por favor no conteste este e-mail, el mismo es un mensaje automático.



Carlos Mario Isaza Gonzalez <carlosmario0818@gmail.com>

[EPS] Respuesta Definitiva al caso No. : 5148118

1 mensaje

Atentos Coomeva 2.0 <atentossalud@coomeva.com.co>
Para: carlosmario0818@gmail.com

19 de mayo de 2021, 12:00



Gracias por contactarnos y brindarnos la oportunidad de mejorar

Confirmamos por este medio la recepción de su caso y nuestra disposición de atenderle como usted bien merece.

Usted ha manifestado que Buenas tardes, lo que pasa es que desde hace ya 10 días 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 días sin curación y esto es inaceptable que dejen una paciente en estas condiciones prácticamente 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 año pasado tuvo que ser hospitalizada de manera urgente también por el mismo descuido con las curaciones y allí permaneció por 6 meses, no queremos que esto vuelva a suceder, por favor pronta solución, muchas gracias...

Coomeva Eps se permite informarle que 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 home care y curaciones, nos permitimos informar que:

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

Esperamos haber brindado atención a su manifestación, recuerde que para Coomeva EPS la satisfacción de sus usuarios es objetivo fundamental de su labor.

Cualquier inquietud adicional al respecto, con gusto será atendida a través de nuestras líneas en las siguientes ciudades: Cali 4855723, Medellín 6045921, Bogotá 7437464, Barranquilla 3861099, Cartagena 6931612, Santa Marta 4395124 o a través de nuestra línea gratuita de atención al cliente 018000 930779.

Gracias por contar con Coomeva Eps, Coomeva Eps cuenta con usted!.

Su opinión es muy importante para nosotros, le agradecemos dejarnos conocer su grado de satisfacción con la respuesta recibida.

A través de la página www.coomeva.com.co enlace "Contáctenos", haciendo clic en el número de su caso. Presione clic [aquí](#)

[Nota: Frente a cualquier desacuerdo en la decisión adoptada por Coomeva Sector Salud, usted puede elevar consulta ante la Superintendencia Nacional de Salud.]

Sistema de Notificación de Casos Atentos 2.0
Por favor no conteste este e-mail, el mismo es un mensaje automático.



Carlos Mario Isaza Gonzalez <carlosmario0818@gmail.com>

[EPS] Respuesta Definitiva al caso No. : 5144038

1 mensaje

Atentos Coomeva 2.0 <atentossalud@coomeva.com.co>
Para: carlosmario0818@gmail.com

20 de mayo de 2021, 16:30



Gracias por contactarnos y brindarnos la oportunidad de mejorar

Confirmamos por este medio la recepción de su caso y nuestra disposición de atenderle como usted bien merece.

Usted ha manifestado que 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, queriendo 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 sí 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 está 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.

Coomeva Eps se permite informarle que Agradecemos la oportunidad que nos brinda al darnos a conocer su inconformidad, ya que nos permite mejorar la calidad de nuestros servicios.

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 días 21 o 24 de Mayo de 2021.

Esperamos haber brindado atención a su manifestación, recuerde que para Coomeva EPS la satisfacción de sus usuarios es objetivo fundamental de su labor.

Cualquier inquietud adicional al respecto, con gusto será atendida a través de nuestras líneas en las siguientes ciudades: Cali 4855723, Medellín 6045921, Bogotá 7437464, Barranquilla 3861099, Cartagena 6931612, Santa Marta 4395124 o a través de nuestra línea gratuita de atención al cliente 018000 930779.

Gracias por contar con Coomeva Eps, Coomeva Eps cuenta con usted!.

Su opinión es muy importante para nosotros, le agradecemos dejarnos conocer su

grado de satisfacción con la respuesta recibida.

A través de la página www.coomeva.com.co enlace "Contáctenos", haciendo clic en el número de su caso. Presione clic [aquí](#)

[Nota: Frente a cualquier desacuerdo en la decisión adoptada por Coomeva Sector Salud, usted puede elevar consulta ante la Superintendencia Nacional de Salud.]

Sistema de Notificación de Casos Atentos 2.0

Por favor no conteste este e-mail, el mismo es un mensaje automático.



Carlos Mario Isaza Gonzalez <carlosmario0818@gmail.com>

[EPS] Respuesta Definitiva al caso No. : 5062731

1 mensaje

Atentos Coomeva 2.0 <atentossalud@coomeva.com.co>
Para: carlosmario0818@gmail.com

3 de marzo de 2021, 18:30



Gracias por contactarnos y brindarnos la oportunidad de mejorar

Confirmamos por este medio la recepción de su caso y nuestra disposición de atenderle como usted bien merece.

Usted ha manifestado que 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 queriendo 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 ordena y que el médico de santangel ya ordena y de la cual tampoco se ha recibido ninguna respuesta, muchas gracias quedo muy atento

Coomeva Eps se permite informarle que Agradecemos la oportunidad que nos brinda al darnos a conocer su inconformidad, ya que nos permite mejorar la calidad de nuestros servicios.

Dando respuesta a su solicitud, nos permitimos informar que el medicamento Inmunoglobulina Humana Solucion Inyectable 100mg/ml autorizado para aplicación en Fundación valle del lili, se encuentra en gestión con el área 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

Esperamos haber brindado atención a su manifestación, recuerde que para Coomeva EPS la satisfacción de sus usuarios es objetivo fundamental de su labor.

Cualquier inquietud adicional al respecto, con gusto será atendida a través de nuestras líneas en las siguientes ciudades: Cali 4855723, Medellín 6045921, Bogotá 7437464, Barranquilla 3861099, Cartagena 6931612, Santa Marta 4395124 o a través de nuestra línea gratuita de atención al cliente 018000 930779.

Gracias por contar con Coomeva Eps, Coomeva Eps cuenta con usted!.

Su opinión es muy importante para nosotros, le agradecemos dejarnos conocer su grado de satisfacción con la respuesta recibida.

A través de la página www.coomeva.com.co enlace "Contáctenos", haciendo clic en el número de su caso. Presione clic [aquí](#)

[Nota: Frente a cualquier desacuerdo en la decisión adoptada por Coomeva Sector Salud, usted puede elevar consulta ante la Superintendencia Nacional de Salud.]

Sistema de Notificación de Casos Atentos 2.0
Por favor no conteste este e-mail, el mismo es un mensaje automático.



Carlos Mario Isaza Gonzalez <carlosmario0818@gmail.com>

[EPS] Respuesta Parcial al caso No. : 5133501

1 mensaje

Atentos Coomeva 2.0 <atentossalud@coomeva.com.co>
Para: carlosmario0818@gmail.com

5 de mayo de 2021, 9:15



Gracias por contactarnos y brindarnos la oportunidad de mejorar.

A continuación nos permitimos dar respuesta al asunto en referencia

Usted ha manifestado que

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.

Coomeva Eps se permite informarle que se valida caso queja supersalud 5133501 pendiente para Insumos se encuentran en gestión 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.

Una vez finalizada la totalidad de la gestión de su caso, estaremos informándole en detalle.

Cualquier inquietud adicional al respecto, con gusto será atendida a través de nuestras líneas en las siguientes ciudades: Cali 4855723, Medellín 6045921, Bogotá 7437464, Barranquilla 3861099, Cartagena 6931612, Santa Marta 4395124 o a través de nuestra línea gratuita de atención al cliente 018000 930779.

Gracias por contar con Coomeva Eps, Coomeva Eps cuenta con usted!.

[Nota: Frente a cualquier desacuerdo en la decisión adoptada por Coomeva Sector Salud, usted puede elevar consulta ante la Superintendencia Nacional de Salud.]

Sistema de Notificación de Casos Atentos 2.0

Por favor no conteste este e-mail, el mismo es un mensaje automático.



Carlos Mario Isaza Gonzalez <carlosmario0818@gmail.com>

[EPS] Respuesta Definitiva al caso No. : 5164776

1 mensaje

Atentos Coomeva 2.0 <atentossalud@coomeva.com.co>
Para: carlosmario0818@gmail.com

31 de mayo de 2021, 22:30



Gracias por contactarnos
y brindarnos la
oportunidad de mejorar

Confirmamos por este
medio la recepción de su
caso y nuestra
disposición de atenderle
como usted bien merece.

Usted ha manifestado
que 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.

Coomeva Eps se permite
informarle que
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 clínica y fórmula médica o Mipres (si es no PBS), en cualquiera de las opciones que tenemos para usted:

1. Oficina virtual
<https://oficinavirtualeps.cooameva.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.

Cualquier inquietud adicional al respecto, con gusto será atendida a través de nuestras líneas en las siguientes ciudades: Cali 4855723, Medellín 6045921, Bogotá 7437464, Barranquilla 3861099, Cartagena 6931612, Santa Marta 4395124 o a través de nuestra línea gratuita de atención al cliente 018000 930779.

Gracias por contar con Coomeva Eps, Coomeva

Eps cuenta con usted!.

Su opinión es muy importante para nosotros, le agradecemos dejarnos conocer su grado de satisfacción con la respuesta recibida.

A través de la página www.cooमेva.com.co enlace "Contáctenos", haciendo clic en el número de su caso. Presione clic [aquí](#)

[Nota: Frente a cualquier desacuerdo en la decisión adoptada por Coomeva Sector Salud, usted puede elevar consulta ante la Superintendencia Nacional de Salud.]

Sistema de Notificación de Casos
Atentos 2.0

Por favor no conteste este e-mail, el mismo es un mensaje automático.



EPS(Caso5164776)EPS178670.pdf
160K



Carlos Mario Isaza Gonzalez <carlosmario0818@gmail.com>

[EPS] Respuesta Definitiva al caso No. : 5164776

1 mensaje

Atentos Coomeva 2.0 <atentossalud@coomeva.com.co>
Para: carlosmario0818@gmail.com

31 de mayo de 2021, 22:30



Gracias por contactarnos
y brindarnos la
oportunidad de mejorar

Confirmamos por este
medio la recepción de su
caso y nuestra
disposición de atenderle
como usted bien merece.

Usted ha manifestado
que 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.

Coomeva Eps se permite
informarle que
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 clínica y fórmula médica o Mipres (si es no PBS), en cualquiera de las opciones que tenemos para usted:

1. Oficina virtual
<https://oficinavirtualeps.cooameva.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.

Cualquier inquietud adicional al respecto, con gusto será atendida a través de nuestras líneas en las siguientes ciudades: Cali 4855723, Medellín 6045921, Bogotá 7437464, Barranquilla 3861099, Cartagena 6931612, Santa Marta 4395124 o a través de nuestra línea gratuita de atención al cliente 018000 930779.

Gracias por contar con Coomeva Eps, Coomeva

Eps cuenta con usted!.

Su opinión es muy importante para nosotros, le agradecemos dejarnos conocer su grado de satisfacción con la respuesta recibida.

A través de la página www.cooameva.com.co enlace "Contáctenos", haciendo clic en el número de su caso. Presione clic [aquí](#)

[Nota: Frente a cualquier desacuerdo en la decisión adoptada por Coomeva Sector Salud, usted puede elevar consulta ante la Superintendencia Nacional de Salud.]

Sistema de Notificación de Casos
Atentos 2.0

Por favor no conteste este e-mail, el mismo es un mensaje automático.



EPS(Caso5164776)EPS178670.pdf
160K



Carlos Mario Isaza Gonzalez <carlosmario0818@gmail.com>

[EPS] Respuesta Definitiva al caso No. : 5111629

1 mensaje

Atentos Coomeva 2.0 <atentossalud@coomeva.com.co>
Para: carlosmario0818@gmail.com

15 de abril de 2021, 8:30



Gracias por contactarnos y brindarnos la oportunidad de mejorar

Confirmamos por este medio la recepción de su caso y nuestra disposición de atenderle como usted bien merece.

Usted ha manifestado que 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 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 enfermería 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.

Coomeva Eps se permite informarle que 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 servicios, nos permitimos informar que:

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:

1. Oficina virtual <https://oficinavirtualeps.coomeva.com.co/#/auth/login> o App Coomeva Eps
2. Atención Presencial: Oficina Sip Imbanaco de Lunes a Viernes en horario de 7:00 am -2:00 pm

Esperamos haber brindado atención a su manifestación, recuerde que para Coomeva EPS la satisfacción de sus usuarios es objetivo fundamental de su labor.

Cualquier inquietud adicional al respecto, con gusto será atendida a través de nuestras líneas en las siguientes ciudades: Cali 4855723, Medellín 6045921, Bogotá 7437464, Barranquilla 3861099, Cartagena 6931612, Santa Marta 4395124 o a través de nuestra línea gratuita de atención al cliente 018000 930779.

Gracias por contar con Coomeva Eps, Coomeva Eps cuenta con usted!.

Su opinión es muy importante para nosotros, le agradecemos dejarnos conocer su grado de satisfacción con la respuesta recibida.

A través de la página www.coomeva.com.co enlace "Contáctenos", haciendo clic en el número de su caso. Presione clic [aquí](#)

[Nota: Frente a cualquier desacuerdo en la decisión adoptada por Coomeva Sector Salud, usted puede elevar consulta ante la Superintendencia Nacional de Salud.]

Sistema de Notificación de Casos Atentos 2.0

Por favor no conteste este e-mail, el mismo es un mensaje automático.



Carlos Mario Isaza Gonzalez <carlosmario0818@gmail.com>

[EPS] Respuesta Definitiva al caso No. : 5184399

1 mensaje

Atentos Coomeva 2.0 <atentossalud@coomeva.com.co>
Para: carlosmario0818@gmail.com

15 de junio de 2021, 15:30



Gracias por contactarnos y brindarnos la oportunidad de mejorar

Confirmamos por este medio la recepción de su caso y nuestra disposición de atenderle como usted bien merece.

Usted ha manifestado que 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

Coomeva Eps se permite informarle que Agradecemos la oportunidad que nos brinda su manifestación dado que nos permite mejorar la calidad de nuestros servicios.

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.

Ahora bien validando su solicitud de agilizar autorización del medicamento Inmunoglobulina Humana Solucion Inyectable 100mg/ml (eq 5g/50ml), nos permitimos informar que:

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](#)

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

Esperamos haber brindado atención a su manifestación, recuerde que para Coomeva EPS la satisfacción de sus usuarios es objetivo fundamental de su labor.

Cualquier inquietud adicional al respecto, con gusto será atendida a través de nuestras líneas en las siguientes ciudades: Cali 4855723, Medellín 6045921, Bogotá 7437464, Barranquilla 3861099, Cartagena 6931612, Santa Marta 4395124 o a través de nuestra línea gratuita de atención al cliente 018000 930779.

Gracias por contar con Coomeva Eps, Coomeva Eps cuenta con usted!.

Su opinión es muy importante para nosotros, le agradecemos dejarnos conocer su grado de satisfacción con la respuesta recibida.

A través de la página www.coomeva.com.co enlace "Contáctenos", haciendo clic en el numero de su caso. Presione clic [aquí](#)

[Nota: Frente a cualquier desacuerdo en la decisión adoptada por Coomeva Sector Salud, usted puede elevar consulta ante la Superintendencia Nacional de Salud.]

Sistema de Notificación de Casos Atentos 2.0

Por favor no conteste este e-mail, el mismo es un mensaje automático.



Carlos Mario Isaza Gonzalez <carlosmario0818@gmail.com>

[EPS] Respuesta Definitiva al caso No. : 5186060

1 mensaje

Atentos Coomeva 2.0 <atentossalud@coomeva.com.co>
Para: carlosmario0818@gmail.com

16 de junio de 2021, 12:30



Gracias por contactarnos y brindarnos la oportunidad de mejorar

Confirmamos por este medio la recepción de su caso y nuestra disposición de atenderle como usted bien merece.

Usted ha manifestado que 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 enviÃ³ 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 tambiÃ©n la terapia fÃsica que no la realizan ya hace un mes, y las cuales el mÃ©dico tratante las ordenÃ³ para hacerlas diariamente, espero pronta soluciÃ³n porque los dÃas pasan y no resuelven nada, gracias

Coomeva Eps se permite informarle que agradecemos la oportunidad que nos brinda su manifestaci3n dado que nos permite mejorar la calidad de nuestros servicios.

Dando respuesta a su manifestaci3n donde solicita la autorizaci3n de Servicios Domiciliarios, nos permitimos informar que:

Su solicitud se encuentra en trÃmite de autorizaci3n con el Ãrea de auditoria, una vez tenemos definido la orden estaremos notificando la respuesta definitiva y asÃ mismo proceder a generar el ordenamiento.

No obstante, ofrecemos nuestras extensivas disculpas por los inconvenientes presentados en el servicio y se harÃ las retroalimentaciones necesarias para agilizar el proceso.

Es compromiso de Coomeva EPS tener en cuenta su caso y aplicar las medidas necesarias con el prop3sito permanente de buscar alternativas que se traduzcan en servicio y agilidad para con nuestros afiliados.

Cualquier inquietud adicional al respecto, con gusto serÃ atendida a travÃs de nuestras lÃneas en las siguientes ciudades: Cali 4855723, MedellÃn 6045921, BogotÃ 7437464, Barranquilla 3861099, Cartagena 6931612, Santa Marta 4395124 o a travÃs de nuestra lÃnea gratuita de atenci3n al cliente 018000 930779.

Gracias por contar con Coomeva Eps, Coomeva Eps cuenta con usted!.

Su opini3n es muy importante para nosotros, le agradecemos dejarnos conocer su

grado de satisfacción con la respuesta recibida.

A través de la página www.comeva.com.co enlace "Contáctenos", haciendo clic en el número de su caso. Presione clic [aquí](#)

[Nota: Frente a cualquier desacuerdo en la decisión adoptada por Coomeva Sector Salud, usted puede elevar consulta ante la Superintendencia Nacional de Salud.]

Sistema de Notificación de Casos Atentos 2.0
Por favor no conteste este e-mail, el mismo es un mensaje automático.



Carlos Mario Isaza Gonzalez <carlosmario0818@gmail.com>

[EPS] Respuesta Definitiva al caso No. : 5181267

1 mensaje

Atentos Coomeva 2.0 <atentossalud@coomeva.com.co>
Para: carlosmario0818@gmail.com

11 de junio de 2021, 14:30



Gracias por contactarnos y brindarnos la oportunidad de mejorar

Confirmamos por este medio la recepción de su caso y nuestra disposición de atenderle como usted bien merece.

Usted ha manifestado que 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 fundación valle de lili para poder aplicar el medicamento, NOO QUE ME AUTORIZARÁN EL MEDICAMENTO INMUNOGLOBULINA HUMANA, DADO QUE ESTE YA ESTÁ 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 super salud y a la defensoría 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)

Coomeva Eps se permite informarle que 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 Inmunoglobulina Humana Solución Inyectable 100mg/ml, nos permitimos informar que:

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

Esperamos haber brindado atención a su manifestación, recuerde que para Coomeva EPS la satisfacción de sus usuarios es objetivo fundamental de su labor.

Cualquier inquietud adicional al respecto, con gusto será atendida a través de nuestras líneas en las siguientes ciudades: Cali 4855723, Medellín 6045921, Bogotá 7437464, Barranquilla 3861099, Cartagena 6931612, Santa Marta 4395124 o a través de nuestra línea gratuita de atención al cliente 018000 930779.

Gracias por contar con Coomeva Eps, Coomeva Eps cuenta con usted!.

Su opinión es muy importante para nosotros, le agradecemos dejarnos conocer su grado de satisfacción con la respuesta recibida.

A través de la página www.coomeva.com.co enlace "Contáctenos", haciendo clic en el numero de su caso. Presione clic [aquí](#)

[Nota: Frente a cualquier desacuerdo en la decisión adoptada por Coomeva Sector Salud, usted puede elevar consulta ante la Superintendencia Nacional de Salud.]

Sistema de Notificación de Casos Atentos 2.0
Por favor no conteste este e-mail, el mismo es un mensaje automático.



Carlos Mario Isaza Gonzalez <carlosmario0818@gmail.com>

[EPS] Respuesta Definitiva al caso No. : 5164757

1 mensaje

Atentos Coomeva 2.0 <atentossalud@coomeva.com.co>
Para: carlosmario0818@gmail.com

31 de mayo de 2021, 10:45



Gracias por contactarnos y brindarnos la oportunidad de mejorar

Confirmamos por este medio la recepción de su caso y nuestra disposición de atenderle como usted bien merece.

Usted ha manifestado que 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.

Coomeva Eps se permite informarle que 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.

Cualquier inquietud adicional al respecto, con gusto será atendida a través de nuestras líneas en las siguientes ciudades: Cali 4855723, Medellín 6045921, Bogotá 7437464, Barranquilla 3861099, Cartagena 6931612, Santa Marta 4395124 o a través de nuestra línea gratuita de atención al cliente 018000 930779.

Gracias por contar con Coomeva Eps, Coomeva Eps cuenta con usted!.

Su opinión es muy importante para nosotros, le agradecemos dejarnos conocer su grado de satisfacción con la respuesta recibida.

A través de la página www.coomeva.com.co enlace "Contáctenos", haciendo clic en el número de su caso. Presione clic [aquí](#)

[Nota: Frente a cualquier desacuerdo en la decisión adoptada por Coomeva Sector Salud, usted puede elevar consulta ante la Superintendencia Nacional de Salud.]

Sistema de Notificación de Casos Atentos 2.0

Por favor no conteste este e-mail, el mismo es un mensaje automático.



EPS(Caso5164757)EPS178805.pdf

163K