

 <p>COMFAORIENTE EPS'S EMPRESA PROMOTORA DE SALUD DEL RÉGIMEN SUBSIDIADO</p>	CERTIFICACIÓN	Versión: 02	Código: F-EPSS-88
	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de aprobación: 21/01/2022	
	EPS-S	Página: 1 de 1	

EPSS-CA-001-2023

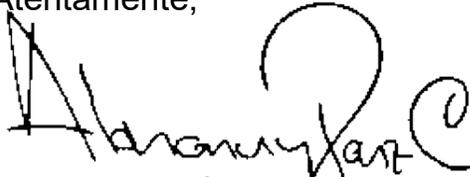
EL PROGRAMA DE ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD DEL RÉGIMEN SUBSIDIADO EPS'S DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO – COMFAORIENTE

CERTIFICA QUE:

Durante el proceso de Rendición de Cuentas de la vigencia comprendida desde el 1 de enero de 2022 al 31 de diciembre de 2022, llevado a cabo el día 10 de mayo de 2023, no fueron recepcionados comentarios y observaciones frente a la información dada a conocer en la audiencia pública de rendición de cuentas de la vigencia mencionada, no obstante, se informa que, en el transcurso de la audiencia pública se recibieron 21 inquietudes correspondientes a la vigencia 2023, las cuales se respondieron en su totalidad y se adjuntan como soporte a la presente certificación.

Se expide a los 25 días del mes de mayo del 2023.

Atentamente,



ALMANURY PÉREZ CONTRERAS
Gerente
COMFAORIENTE EPS-S

Señor(a)
NUBIA ESTELA SANCHEZ OVALLOS
CC 60307286
Correo electrónico: av 8 367 la union
Cúcuta/Norte De Santander

Asunto: Respuesta a queja de audiencia pública de rendición de cuentas

Respetado (a) peticionario:

Reciba un cordial saludo, agradecemos la oportunidad que nos brinda al permitirnos aclarar y resolver sus solicitudes e inquietudes, referentes a los servicios que ofrece COMFAORIENTE EPSS.

En respuesta a su comunicación recibida el día 10 de mayo del 2023, en la cual solicita lo siguiente: “ *Ciade guaimaral llevo 3 meses pidiendo cita en el especialista reumatologia, desde el mes de febrero; no han hecho nada el especialista me solicito esa valoracion; necesito otra red prestadora de servicios* ” teniendo en cuenta

- Datos de identificación del afiliado: Nubia Estela Sanchez Ovallos, CC: 60307286, TEL: 3103618248.
- Servicio requerido: consulta de primera vez por especialista de Reumatología.
- Fecha de solicitud: 10 de mayo del 2023
- Respuestas que han sido emitidas hasta el momento: 25 de Mayo del 2023
- IPS o Proveedor involucrado en la petición: CIADE.

Atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso fue analizado por el Área de Atención al Afiliado, donde se realizó trazabilidad a la PQRD presentada y se procede a dar respuesta a la misma:

Me permito informar que, se realiza revisión en la plataforma de comfaorientepss virtual y se logra apreciar generada la autorización de servicios No: 2719428 por consulta de primera vez por especialista en reumatología, en el centro integral de atención diagnóstica especializada ips sas.

Por lo anterior, me permito informar que, la autorización tiene 3 meses de vigencia, por ende, se le programa a la usuaria consulta de médico general para el día 03 de junio a las 10:20 en empresa social del estado imsalud, se le indica que una vez le realicen el ordenamiento remita los soportes vía correo electrónico para hacer la gestión de la programación.

De esta forma, se da por gestionada su solicitud, en caso de requerir algo adicional o reportar algo nuevo, puede realizar la radicación a través de los canales de comunicación habilitados por COMFAORIENTE EPS-S, los cuales se les notificara al correo electrónico.

A continuación, le mencionaremos los canales de comunicación habilitados por COMFAORIENTE EPS-S, con el fin de dar gestión a sus solicitudes e inquietudes y, de esta manera, garantizar los servicios de salud.

1. A través de la plataforma de la EPS_VIRTUAL en el enlace <https://epsonline.comfaorientes.com/login/afiliado/>
2. Línea telefónica para gestión de PQRS 3508296590 las 24 horas del día.
3. Atención presencial en las sedes de Cúcuta - sede 1: calle 14 #1-54 y sede 2: AV. 2 #15-69.
4. Correo electrónico atencionalafiliado.eps@comfaorientes.com

Es importante informar que, a través de la EPS-S VIRTUAL, atención presencial en las Oficinas de Atención al Afiliado de COMFAORIENTE EPS-S y demás canales de atención dispuestos por COMFAORIENTE EPS-S, se puede dar trámite a sus peticiones y a sus necesidades insatisfechas.

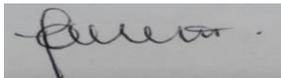
Por otra parte, sea esta la oportunidad, para hacer entrega de la Carta de Derechos y Deberes del Afiliado y la Carta de Desempeño, con el objetivo de darlas a conocer a los afiliados y sus familias, buscando que sean multiplicadores de estos temas de interés, como actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Nos permitimos informarle que, queremos reiterar a Usted nuestro compromiso de trabajar día a día para que tenga un excelente servicio de salud y, de antemano, le presentamos disculpas por las incomodidades generadas y agradecemos sus observaciones, que nos permiten definir acciones de mejoramiento en beneficio de todos los usuarios. Lamentamos que este hecho haya impactado en sus expectativas de servicio, agradecemos sus observaciones, ya que nos permiten

identificar los aspectos susceptibles de ajuste y la posibilidad de definir acciones de mejoramiento para nuestros servicios en beneficio de todos los usuarios.

Esperamos haber dado respuesta a su PQRD y lo invitamos a continuar utilizando nuestros servicios.

Cordialmente,



FANNY ANAIS TORRES GONZALEZ
 Jefe de Grupo Atención al Afiliado
 COMFAORIENTE EPS-S

NOMBRES Y APELLIDOS		CARGO	FIRMA
Elaboró	Lizeth Montagu Reyes	Trabajador en Misión	

Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones legales y/o técnicas vigentes y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma del remitente.

Lo invitamos para que conozca los canales virtuales ingresando a EPS VIRTUAL, a través del enlace <https://epsonline.comfaoriente.com/login/afiliado/> (oficina virtual para afiliados - empleadores), en donde puede realizar sus solicitudes (Solicitudes de autorizaciones PBS, Solicitud de servicios NO PBS, Radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, Trámites de Afiliación y Registro para afiliados: Certificados de estados de afiliación, solicitud de afiliación, actualización de datos y movilidad al régimen subsidiado, Trámites de Afiliación y Registro para empleadores: Afiliación de empresa, vinculación de trabajadores, actualización de datos de empleadores, solicitud de paz y salvo, solicitud de devolución de aportes y solicitud de pago de incapacidades), * líneas de atención: celular 3508296590 (PQRS) Línea Gratuita Nacional: 018000962055 PD: Por instrucciones de la Superintendencia Nacional de Salud, debemos informarle que, frente a cualquier desacuerdo con esta respuesta, podrá elevar consulta ante la citada entidad, máxima autoridad de inspección y vigilancia en la materia. Adicionalmente, cuando la PQR corresponde a una EPS del régimen subsidiado, se podrá elevar ante la correspondiente Dirección de Salud Departamental, Distrital o Local. (Circular Única 0047 de 2007 modificada por la Circular 049 de 2008 y por la Circular 0008 de 2018).

Folios: 96

Anexo: 1

Nombre anexos: carta de deberes y derechos



COMFAORIENTE EPS'S

EMPRESA PROMOTORA DE SALUD DEL REGIMEN SUBSIDIADO
NIT:890500675-6

Para responder este documento, favor citar este número EPSS-AA-1278-2023.

Señor(a)
JACKSON ALONSO VERA TORREZ
CC. 5455836
Correo Electrónico.CARMENVERAGARNICA10@GMAIL.COM
Herrán -Norte de Santander

Asunto: Respuesta a queja de audiencia pública de rendición de cuentas

Respetado (a) peticionario,

Reciba un cordial saludo, agradecemos la oportunidad que nos brinda al permitirnos aclarar y resolver sus solicitudes e inquietudes, referentes a los servicios que ofrece COMFAORIENTE EPS-S.

Se ha verificado comunicación recibida el día 10 de mayo del año 2023, en la cual refiere lo siguiente "mi inquietud es la recepción de documentos para autorizar los cuales por recursos económicos no se asiste el día indicado en el papel que dan y cuando uno viene se han vencidos los documentos y tiene uno que empezar de nuevo un proceso que ya va avanzando no es justo", en la cual se evidencian los siguientes datos:

- Datos de identificación del afiliado: JACKSON ALONSO VERA TORREZ identificada con CC. 5455836 Celular 3204417207
- Servicio requerido: radicación y entrega de autorizaciones
- Fecha de la solicitud: 17 de mayo año 2023
- Respuestas que han sido emitidas hasta el momento:18/05/2023, gestión realizada
- IPS o Proveedor involucrado en la petición: N/A.

Atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso fue analizado por el Área de Atención al Afiliado, donde se realizó trazabilidad a la PQRD presentada y se procede a dar respuesta a la misma:

- 1 Con base en su manifestación muy respetuosamente me permito informar que se validó la información con el área el autorizaciones, dando aclaración que las citas son asignadas de acuerdo a las agendas de la EPS y notificadas al momento de la atención y/o radicación de las ordenes con el fin de hacer las auditorias correspondientes que se requiere para poder generar las respectivas autorizaciones, por tanto, es deber del usuario cumplir la cita programada para la entrega de la autorización, cabe resaltar que los afiliados tienen derechos, pero también deberes que cumplir.
- 2 Por lo anterior, se gestiona cita con médico general para valorar el estado actual y en su efecto expedir la respectiva ordenes médicas. La cita de valoración con medicina general fue asignada para el día 19 de mayo de 2023 hora 03:00 pm en la E.S.E.HOSPITAL JOAQUIN EMIRO ESCOBAR, la cual fue notificada mediante comunicación telefónica al 3204417207

De esta forma, se da por gestionada su solicitud. En caso de requerir algo adicional o reportar algo nuevo, puede realizar la radicación a través de los canales de comunicación habilitados por COMFAORIENTE EPS-S, los cuales se les notificara al correo electrónico.

Avenida 2 No. 13-55 Barrio La Playa – Cúcuta – Norte de Santander

Teléfono 5755560 PBX Ext. 2802

Línea gratuita Nacional 018000962055

www.comfaoriente.com

CÓDIGO: F-EPSS-75



COMFAORIENTE EPS'S
 EMPRESA PROMOTORA DE SALUD DEL REGIMEN SUBSIDIADO
 NIT: 890500675-6

A continuación, le mencionaremos los canales de comunicación habilitados por COMFAORIENTE EPS-S, con el fin de dar gestión a sus solicitudes e inquietudes y, de esta manera, garantizar los servicios de salud.

- A través de la plataforma de la EPS_VIRTUAL en el enlace <https://epsonline.comfaoriente.com/login/afiliado/>
- Línea telefónica para gestión de PQRS 3508296590 las 24 horas del día.
- Atención presencial en la siguiente sede en el municipio de Herran avenida 3 # 44-34 barrio el Perpetuo Socorro.
- Correo electrónico atencionalafiliado.eps@comfaoriente.com

Por otra parte, sea esta la oportunidad, para hacer entrega de la Carta de Derechos y Deberes del Afiliado y la Carta de Desempeño, con el objetivo de darlas a conocer a los afiliados y sus familias, buscando que sean multiplicadores de estos temas de interés, como actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Nos permitimos informarle que, queremos reiterar a Usted nuestro compromiso de trabajar día a día para que tenga un excelente servicio de salud y, de antemano, le presentamos disculpas por las incomodidades generadas y agradecemos sus observaciones, que nos permiten definir acciones de mejoramiento en beneficio de todos los usuarios. Lamentamos que este hecho haya impactado en sus expectativas de servicio, agradecemos sus observaciones, ya que nos permiten identificar los aspectos susceptibles de ajuste y la posibilidad de definir acciones de mejoramiento para nuestros servicios en beneficio de todos los usuarios.

Esperamos haber dado respuesta a su PQRD y lo invitamos a continuar utilizando nuestros servicios.

Cordialmente,

FANNY ANAIS TORRES GONZALEZ
 Jefe de Grupo Atención al Afiliado
 COMFAORIENTE EPS-S

NOMBRES Y APELLIDOS		CARGO	FIRMA
Elaboró	Ruby Mirella Barrera	Agente educativo	

Los amba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones legales y/o técnicas vigentes y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma del remitente.

Lo invitamos para que conozca los canales virtuales ingresando a EPS VIRTUAL, a través del enlace <https://epsonline.comfaoriente.com/login/afiliado/> (oficina virtual para afiliados - empleadores), en donde puede realizar sus solicitudes (Solicitudes de autorizaciones PBS, Solicitud de servicios NO PBS, Radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, Trámites de Afiliación y Registro para afiliados: Certificados de estados de afiliación, solicitud de afiliación, actualización de datos y movilidad al régimen subsidiado, Trámites de Afiliación y Registro para empleadores: Afiliación de empresa, vinculación de trabajadores, actualización de datos de empleadores, solicitud de paz y salvo, solicitud de devolución de aportes y solicitud de pago de incapacidades), * líneas de atención: celular 3508296590 (PQRS) Línea Gratuita Nacional: 018000962055
 PD: Por instrucciones de la Superintendencia Nacional de Salud, debemos informarle que, frente a cualquier desacuerdo con esta respuesta, podrá elevar consulta ante la citada entidad, máxima autoridad de inspección y vigilancia en la materia. Adicionalmente, cuando la PQR corresponde a una EPS del régimen subsidiado, se podrá elevar ante la correspondiente Dirección de Salud Departamental, Distrital o Local. (Circular Única 0047 de 2007 modificada por la Circular 049 de 2008 y por la Circular 0008 de 2018).

Folios: 98
 Anexo: 2
 Nombre anexos: Carta de deberes y derechos

Avenida 2 No. 13-55 Barrio La Playa – Cúcuta – Norte de Santander
 Teléfono 5755560 PBX Ext. 2802
 Línea gratuita Nacional 018000962055
www.comfaoriente.com

CÓDIGO: F-EPSS-75

VIGILADO Supersalud
 Línea de Atención al Usuario: 6500870 – Bogotá D.C.
 Línea Gratuita Nacional: 018000910383

VIGILADO SuperSubsidio



COMFAORIENTE E.P.S.'S
EMPRESA PROMOTORA DE SALUD DEL REGIMEN SUBSIDIADO
NIT:890500675-6

Eduardo Ortiz
13257285 cúcuta
Hora 4 p.m.
Mayo 25-2023.

Para responder este documento, favor citar este número EPSS-AA-1371-2023

Señor(a)
EDUARDO ORTIZ GAMBOA
CC 13257285
Correo electrónico: eduardo2310ortiz@gmail.com
Cúcuta/Norte De Santander

Asunto: Respuesta a queja de audiencia pública de rendición de cuentas

Respetado (a) peticionario:

Reciba un cordial saludo, agradecemos la oportunidad que nos brinda al permitirnos aclarar y resolver sus solicitudes e inquietudes, referentes a los servicios que ofrece COMFAORIENTE EPSS.

En respuesta a su comunicación recibida el día 10 de mayo del 2023, en la cual solicita lo siguiente: *" por favor para que me agilicen la cita de medico con el Dr. Heraclio Becerra Urologo ya que el me vio el 4 de noviembre del 2022 y volvió a ordenar cita para el mes de julio de 2023 pues espero mas atención y medicamentos adecuada y a tiempo los servicios son buenos pero fallan en los tiempos, fui operado de la prostata en 02/08/2022 fue un éxito pero me ha faltado mas tratamiento con el Dr. Para impedir que se expanda la infección"* teniendo en cuenta

- Datos de identificación del afiliado: Eduardo Ortiz Gamboa, CC:13257285, TEL: 3163380494.
- Servicio requerido: consulta de Control por Urología.
- Fecha de solicitud: 10 de mayo del 2023
- Respuestas que han sido emitidas hasta el momento: 25 de Mayo del 2023
- IPS o Proveedor involucrado en la petición: Uronorte.

Atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso fue analizado por el Área de Atención al Afiliado, donde se realizó trazabilidad a la PQRD presentada y se procede a dar respuesta a la misma:

Me permito informar que, en comunicación con el usuario manifiesta inconformidad debido a que en la solicitud de agendamiento para las consultas con el Urologo lo dejan en lista de espera, por lo cual solicita que se le de apoyo con la programación de la consulta.

Avenida 2 No. 13-55 Barrio La Playa – Cúcuta – Norte de Santander
Teléfono 5755560 PBX Ext. 2802
Línea gratuita Nacional 018000962055
www.comfaorientes.com

CÓDIGO: F-EPSS-75





COMFAORIENTE EPS'S
 EMPRESA PROMOTORA DE SALUD DEL REGIMEN SUBSIDIADO
 NIT: 890500675-6

Por esta razón se realiza revisión en la plataforma de comfaorienteps virtual y se logra apreciar generada la autorización de servicios No: 2813286 por consulta de control o de seguimiento por especialista en urología en consulta de control o de seguimiento por especialista en urología.

Asimismo, se gestionó la cita con la IPS, quienes indican que la valoración de especialista en urología, se programo para el día 09 de junio del 2023 a las 11:00 am, en la calle 13a no 1e - 112 caobos, urologos del norte de santander uronorte s.a.

URONORTE S.A. Fecha Imp: 23/05/2023
 NIT 807000799-3
 Sucursal : PRINCIPAL
 CL 13A 1E-125 CAOBOS - TELF: 5949777

CITA PROGRAMADA

Datos del Usuario

Radicado	Identificación	13257265	Tipo Ident.	CC	
Usuario	EDUARDO ORTIZ GAMBONA	Sexo	M	Nivel	1
Dirección	CALLE 21 # 5A-26 - 3163380494	Contrato	COMFAORIENTE EPS-S		

Datos de la Cita

Fecha	: 9/06/2023	Hora	: 11:00 -
Profesional	[REDACTED]		
Lugar	01 - CENTRO UROLOGICO S.A	Dirección	CALLE 13A 1E-125 CAOBOS
Observaciones	ADELANTAR/CONTROL CON RESULTADO SI TIENE TODO OK		

CODIGO	DESCRIPCION DEL SERVICIO A REALIZAR	VALOR
--------	-------------------------------------	-------

Por lo anterior, se le notifica de forma presencial la fecha de la cita gestionada, quien acepta y se compromete asistir a la consulta.

De esta forma, se da por gestionada su solicitud, en caso de requerir algo adicional o reportar algo nuevo, puede realizar la radicación a través de los canales de comunicación habilitados por COMFAORIENTE EPS-S, los cuales se les notificara al correo electrónico.

A continuación, le mencionaremos los canales de comunicación habilitados por COMFAORIENTE EPS-S, con el fin de dar gestión a sus solicitudes e inquietudes y, de esta manera, garantizar los servicios de salud.

1. A través de la plataforma de la EPS_VIRTUAL en el enlace <https://epsonline.comfaorienteps.com/login/afiliado/>
2. Línea telefónica para gestión de PQRS 3508296590 las 24 horas del día.
3. Atención presencial en las sedes de Cúcuta - sede 1: calle 14 #1-54 y sede 2: AV. 2 #15-69.
4. Correo electrónico atencionalafiliado.eps@comfaorienteps.com

Avenida 2 No. 13-55 Barrio La Playa – Cúcuta – Norte de Santander
 Teléfono 5755560 PBX Ext. 2802
 Línea gratuita Nacional 018000962055
www.comfaorienteps.com

CÓDIGO: F-EPSS-75



COMFAORIENTE E.P.S.S
 EMPRESA PROMOTORA DE SALUD DEL REGIMEN SUBSIDIADO
 NIT: 890500675-6

Es importante informar que, a través de la EPS-S VIRTUAL, atención presencial en las Oficinas de Atención al Afiliado de COMFAORIENTE EPS-S y demás canales de atención dispuestos por COMFAORIENTE EPS-S, se puede dar trámite a sus peticiones y a sus necesidades insatisfechas.

Por otra parte, sea esta la oportunidad, para hacer entrega de la Carta de Derechos y Deberes del Afiliado y la Carta de Desempeño, con el objetivo de darlas a conocer a los afiliados y sus familias, buscando que sean multiplicadores de estos temas de interés, como actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Nos permitimos informarle que, queremos reiterar a Usted nuestro compromiso de trabajar día a día para que tenga un excelente servicio de salud y, de antemano, le presentamos disculpas por las incomodidades generadas y agradecemos sus observaciones, que nos permiten definir acciones de mejoramiento en beneficio de todos los usuarios. Lamentamos que este hecho haya impactado en sus expectativas de servicio, agradecemos sus observaciones, ya que nos permiten identificar los aspectos susceptibles de ajuste y la posibilidad de definir acciones de mejoramiento para nuestros servicios en beneficio de todos los usuarios.

Esperamos haber dado respuesta a su PQRD y lo invitamos a continuar utilizando nuestros servicios.

Cordialmente,

FANNY ANAIS TORRES GONZALEZ
 Jefe de Grupo Atención al Afiliado
 COMFAORIENTE EPS-S

NOMBRES Y APELLIDOS		CARGO	FIRMA
Elaboró	Lizeth Montagut Reyes	Trabajador en Misión	
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones legales y/o técnicas vigentes y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma del remitente.			

Lo invitamos para que conozca los canales virtuales ingresando a EPS VIRTUAL, a través del enlace <https://epsonline.comfaorientecol.com/login/afiliado/> (oficina virtual para afiliados - empleadores), en donde puede realizar sus solicitudes (Solicitudes de autorizaciones PBS, Solicitud de servicios NO PBS, Radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, Trámites de Afiliación y Registro para afiliados: Certificados de estados de afiliación, solicitud de afiliación, actualización de datos y movilidad al régimen subsidiado, Trámites de Afiliación y Registro para empleadores: Afiliación de empresa, vinculación de trabajadores, actualización de datos de empleadores, solicitud de paz y salvo, solicitud de devolución de aportes y solicitud de pago de incapacidades), * líneas de atención: celular 3508296590 (PQRS) Línea Gratuita Nacional: 018000962055 PD: Por instrucciones de la Superintendencia Nacional de Salud, debemos informarle que, frente a cualquier desacuerdo con esta respuesta, podrá elevar consulta ante la citada entidad, máxima autoridad de inspección y vigilancia en la materia. Adicionalmente, cuando la PQR corresponde a una EPS del régimen subsidiado, se podrá elevar ante la correspondiente Dirección de Salud Departamental, Distrital o Local. (Circular Única 0047 de 2007 modificada por la Circular 049 de 2008 y por la Circular 0008 de 2018)

Folios: 96
 Anexo: 1
 Nombre anexos: carta de deberes y derechos

Avenida 2 No. 13-55 Barrio La Playa – Cúcuta – Norte de Santander
 Teléfono 5755560 PBX Ext. 2802
 Línea gratuita Nacional 018000962055
www.comfaorientecol.com

CÓDIGO: F-EPSS-75

VIGILADO Supersalud
 Línea de Atención al Usuario: 6500876 – Bogotá, D.C.
 Línea Gratuita Nacional: 018000910333

VIGILADO SuperSubsidio



COMFAORIENTE EPS'S
EMPRESA PROMOTORA DE SALUD DEL REGIMEN SUBSIDIADO
NIT: 890500675-6

Para responder este documento, favor citar este número EPSS-AA-1370-2023
cc# 13 351 803 P/uu

Para responder este documento, favor citar este número EPSS-AA-1370-2023

Señor(a)
JESUS ORLANDO RUIZ MORENO
CC 13351803
Correo electrónico: angie_014789@hotmail.com
Cúcuta/Norte De Santander

Asunto: Respuesta a queja de audiencia pública de rendición de cuentas

Respetado (a) peticionario:

Reciba un cordial saludo, agradecemos la oportunidad que nos brinda al permitirnos aclarar y resolver sus solicitudes e inquietudes, referentes a los servicios que ofrece COMFAORIENTE EPSS.

En respuesta a su comunicación recibida el día 10 de mayo del 2023, en la cual solicita lo siguiente: *" demora en las autorizaciones los especialistas nos mandan a autorizar para pedir las citas con tiempo y nos la demoran por 3 meses y nos dirigimos a pedir citas y nos dicen que no hay agenda y nos demoran de 20 a 25 días para las citas. Osea se demoran 4 meses para la cita y son 4 citas al año, porque tanta demora"* teniendo en cuenta

- Datos de identificación del afiliado: Jesus Orlando Ruiz Moreno, CC: 13351803, TEL: 3222294238.
- Servicio requerido: consulta de primera vez por especialista de Ortopedia.
- Fecha de solicitud: 10 de mayo del 2023
- Respuestas que han sido emitidas hasta el momento: 25 de Mayo del 2023
- IPS o Proveedor involucrado en la petición: Clínica San José de Cúcuta

Atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso fue analizado por el Área de Atención al Afiliado, donde se realizó trazabilidad a la PQRD presentada y se procede a dar respuesta a la misma:

Me permito informar que, en comunicación con el usuario manifiesta inconformidad debido a que en la solicitud de agendamiento para las consultas con el ortopedista lo dejan en lista de espera, por lo cual solicita que se le de apoyo con autorización y programación de la consulta.

Avenida 2 No. 13-55 Barrio La Playa – Cúcuta – Norte de Santander
Teléfono 5755560 PBX Ext. 2802
Línea gratuita Nacional 018000962055
www.comfaorientes.com

CÓDIGO: F-EPSS-75

[Handwritten signature]



COMFAORIENTE E.P.S.S
EMPRESA PROMOTORA DE SALUD DEL REGIMEN SUBSIDIADO
NIT: 890500675-6

Por esta razón se realiza revisión en la plataforma de comfaorienteps virtual y se logra apreciar generada la autorización de servicios No: 2806238 por consulta de primera vez por especialista en ortopedia y traumatología para la Clínica San José de Cúcuta Sa.

Asimismo, se gestionó la cita con la Clínica San José de Cúcuta, quienes indican que la valoración de Ortopedia y traumatología, se programo para el día 15 de junio del 2023 a las 03:30 pm, en la Clínica San José de Cúcuta Sa Calle 13 #1E-74 torre B, 5 piso, caobos.

Por lo anterior, nos comunicamos con el usuario, dándole a conocer la fecha de la cita gestionada, quien acepta y se compromete asistir a la consulta.

De esta forma, se da por gestionada su solicitud, en caso de requerir algo adicional o reportar algo nuevo, puede realizar la radicación a través de los canales de comunicación habilitados por COMFAORIENTE EPS-S, los cuales se les notificara al correo electrónico.

A continuación, le mencionaremos los canales de comunicación habilitados por COMFAORIENTE EPS-S, con el fin de dar gestión a sus solicitudes e inquietudes y, de esta manera, garantizar los servicios de salud.

1. A través de la plataforma de la EPS_VIRTUAL en el enlace <https://epsonline.comfaorienteps.com/login/afiliado/>
2. Línea telefónica para gestión de PQRS 3508296590 las 24 horas del día.
3. Atención presencial en las sedes de Cúcuta - sede 1: calle 14 #1-54 y sede 2: AV. 2 #15-69.
4. Correo electrónico atencionalafiliado.eps@comfaorienteps.com

Es importante informar que, a través de la EPS-S VIRTUAL, atención presencial en las Oficinas de Atención al Afiliado de COMFAORIENTE EPS-S y demás canales de atención dispuestos por COMFAORIENTE EPS-S, se puede dar trámite a sus peticiones y a sus necesidades insatisfechas.

Por otra parte, sea esta la oportunidad, para hacer entrega de la Carta de Derechos y Deberes del Afiliado y la Carta de Desempeño, con el objetivo de darlas a conocer a los afiliados y sus familias, buscando que sean multiplicadores de estos temas de interés, como actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Avenida 2 No. 13-55 Barrio La Playa – Cúcuta – Norte de Santander
Teléfono 5755560 PBX Ext. 2802
Línea gratuita Nacional 018000962055
www.comfaorienteps.com

CÓDIGO: F-EPSS-75





COMFAORIENTE EPS'S
 EMPRESA PROMOTORA DE SALUD DEL REGIMEN SUBSIDIADO
 NIT: 890500675-6

Nos permitimos informarle que, queremos reiterar a Usted nuestro compromiso de trabajar día a día para que tenga un excelente servicio de salud y, de antemano, le presentamos disculpas por las incomodidades generadas y agradecemos sus observaciones, que nos permiten definir acciones de mejoramiento en beneficio de todos los usuarios. Lamentamos que este hecho haya impactado en sus expectativas de servicio, agradecemos sus observaciones, ya que nos permiten identificar los aspectos susceptibles de ajuste y la posibilidad de definir acciones de mejoramiento para nuestros servicios en beneficio de todos los usuarios.

Esperamos haber dado respuesta a su PQRD y lo invitamos a continuar utilizando nuestros servicios.

Cordialmente,

FANNY ANAIS TORRES GONZALEZ
 Jefe de Grupo Atención al Afiliado
 COMFAORIENTE EPS-S

NOMBRES Y APELLIDOS		CARGO	FIRMA
Elaboró	Lizeth Montagut Reyes	Trabajador en Misión	

Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones legales y/o técnicas vigentes y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma del remitente.

Lo invitamos para que conozca los canales virtuales ingresando a EPS VIRTUAL, a través del enlace <https://epsonline.comfaoriente.com/login/afiliado/> (oficina virtual para afiliados - empleadores), en donde puede realizar sus solicitudes (Solicitudes de autorizaciones PBS, Solicitud de servicios NO PBS, Radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, Trámites de Afiliación y Registro para afiliados: Certificados de estados de afiliación, solicitud de afiliación, actualización de datos y movilidad al régimen subsidiado, Trámites de Afiliación y Registro para empleadores: Afiliación de empresa, vinculación de trabajadores, actualización de datos de empleadores, solicitud de paz y salvo, solicitud de devolución de aportes y solicitud de pago de incapacidades), * líneas de atención: celular 3508296590 (PQRS) Línea Gratuita Nacional: 018000962055 PD: Por instrucciones de la Superintendencia Nacional de Salud, debemos informarle que, frente a cualquier desacuerdo con esta respuesta, podrá elevar consulta ante la citada entidad, máxima autoridad de inspección y vigilancia en la materia. Adicionalmente, cuando la PQR corresponde a una EPS del régimen subsidiado, se podrá elevar ante la correspondiente Dirección de Salud Departamental, Distrital o Local. (Circular Única 0047 de 2007 modificada por la Circular 049 de 2008 y por la Circular 0008 de 2018).

Folios: 96
 Anexo: 1
 Nombre anexos: carta de deberes y derechos

VIGILADO Supersalud
 Línea de Atención al Usuario: 6500970 – Bogotá, D.C.
 Línea Gratuita Nacional: 018000910383

Avenida 2 No. 13-55 Barrio La Playa – Cúcuta – Norte de Santander
 Teléfono 5755560 PBX Ext. 2802
 Línea gratuita Nacional 018000962055
www.comfaoriente.com

CÓDIGO: F-EPSS-75

Señor(a)
CARMEN CECILIA MONTOYA DE ORTIZ
CC 63285133
Correo Electrónico:barperosalba@gmail.com
Cúcuta - Departamento Norte de Santander

Asunto: Respuesta a PETICION ANTE RENDICION DE CUENTA

Respetado (a) peticionario,

Reciba un cordial saludo, agradecemos la oportunidad que nos brinda al permitirnos aclarar y resolver sus solicitudes e inquietudes, referentes a los servicios que ofrece COMFAORIENTE EPS-S.

Se ha verificado comunicación recibida el día 10 de MAYO 2023, en la cual refiere que “CUCUTA (N. DE STDER) por favor para agilizar cita, me vio el Dr carlos germán lópez ginecólogo el (31-03-2023) tengo una incontinencia urinaria (urgente) de urgencia dice la en la historia clinica y como el DT no coloco prioritario me dan la cita en (uronorte)para una (URODINAMIA)EL (1-08-2023) PARA EL 31 DE JULIO SON 4 MESES Y QUE DEBO HACERME EL UROCULTIVO EL (3-07-2023) Y EL OTRO EXAMEN Y LLEVARLO EL (24-07-2023) DICE DE LO CONTRARIO QUEDA CANCELADA LA CITA NO ES POSIBLE QUE ESTA CITA SEA PARA TANTO TIEMPO (EL 1-08-2023) ENTRA PARA 5 MESES , POR FAVOR ANALICEN LA CONDICIÓN DEL PACIENTE GRACIA DE DIOS LOS BENDIGA ”, en la cual se evidencian los siguientes datos:

- Datos de identificación de la afiliada: carmen cecilia montoya de ortiz identificado con CC 63285133 Celular 3163380494
- Servicio requerido: priorizar cita clinica san jose
- Fecha de la solicitud: 10 de mayo 2023
- Respuestas que han sido emitidas hasta el momento: 17/05/2023 se cambio prestador
- IPS o Proveedor involucrado en la petición.: clinica san jose

Atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso fue analizado por el Área de Atención al Afiliado, donde se realizó trazabilidad a la PQRD presentada y se procede a dar respuesta a la misma:

1. Me permito informar que verificando su solicitud se aprecia el Cambio de prestador cuenta con la AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS No 2813295 - 2783928 el servicio DILATACION URETERAL VIA ENDOSCOPICA -CISTOSCOPIA TRANSURETRAL-- URODINAMIA ESTANDAR Nombre Prestador: UROLOGOS DEL NORTE DE SANTANDER URONORTE S.A

MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL
COMFAORIENTE EPS'S
CCF050
NIT 890500675-6
Página 1 de 1

AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS No. : 2783928 Fecha de Autorización: Mar 11 Apr 2023 11:40 a.m.

Nombre Prestador: UROLOGOS DEL NORTE DE SANTANDER URONORTE S.A.
CC/NEI: 807000799
Departamento: NORTE DE SANTANDER
Dirección: CALLE 13A NO 1E - 112 CAOBOS

Código: 540010009901
Municipio: CUCUTA
Teléfono: 5722722

DATOS DEL PACIENTE
Identificación: CC 63285133 Paciente: CARMEN CECILIA MONTOYA DE ORTIZ Municipio: CUCUTA
Fecha SISBEN: 0 Nivel 1 Régimen Subsidiado

No. Contrato IPS: CCF050-047-2023 Nivel de Atención: Nivel 2
Especialidad: 750 - UROLOGIA Servicio de Salud: 355-UROLOGIA
Modalidad: Ambulatorio Diagnóstico: R02X - INCONTINENCIA URINARIA, NO ESPECIFICADA

Código	Cant.	Servicio Autorizado	Observación
892001	1	URODINAMIA ESTANDAR	

Observaciones:
Ninguna-----

MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL
COMFAORIENTE EPS'S
CCF050
NIT 890500675-6
Página 1 de 1

AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS No. : 2813295 Fecha de Autorización: Mar 02 May 2023 2:07 p.m.

Nombre Prestador: UROLOGOS DEL NORTE DE SANTANDER URONORTE S.A.
CC/NEI: 807000799
Departamento: NORTE DE SANTANDER
Dirección: CALLE 13A NO 1E - 112 CAOBOS

Código: 540010009901
Municipio: CUCUTA
Teléfono: 5722722

DATOS DEL PACIENTE
Identificación: CC 63285133 Paciente: CARMEN CECILIA MONTOYA DE ORTIZ Municipio: CUCUTA
Fecha SISBEN: 0 Nivel 1 Régimen Subsidiado

No. Contrato IPS: CCF050-047-2023 Nivel de Atención: Nivel 2
Especialidad: 750 - UROLOGIA Servicio de Salud: 355-UROLOGIA
Modalidad: Ambulatorio Diagnóstico: N393 - INCONTINENCIA URINARIA POR TENSION

Código	Cant.	Servicio Autorizado	Observación
569002	1	DILATACION URETERAL VIA ENDOSCOPICA	
573201	1	CISTOSCOPIA TRANSURETRAL	

- Ahora, bien, con el fin de garantizar la atención, se gestiona con la IPS la programación de consulta con especialista para realizar proceso de urodinamia queda programada para el día 24 de junio 2023. se solicita cultivo que se indica que se debe realizarlo el día 30 de mayo 2023 y debe llevar resultado de manera presencial a uronorte resultado el día 9 de junio del 2023 en horarios de 7am a 10pm o de 2pm a 3:30pm

URONORTE S.A. Fecha Imp. : 16/05/2023
NIT 807000799-3
Sucursal : PRINCIPAL
CL 13A 1E-125 CAOBOS - TELF: 5949777

CITA PROGRAMADA

Datos del Usuario

Radicado : Identificación : 63285133 Tipo Ident. : CC
Usuario : CARMEN CECILIA MONTOYA DE ORTIZ Sexo : F Nivel : 1
Dirección : CALLE 21 #5A-20 - 3163380494 Contrato : COMFAORIENTE EPS-S

Datos de la Cita

Fecha : 24/06/2023 Hora : 09:30 -
Profesional : UR037 - KAREN BIBIANA GARCIA PEÑA
Lugar : 01 - CENTRO UROLOGICO S.A. Dirección : CALLE 13A 1E-125 CAOBOS

Observaciones : PENDIENTE CULTIVO REALIZAR EL DIA 30/05/2023 Y TRAER RESULTADO PRESENCIAL A URONORTE RESULTADO EL DIA 09/06/2023 EN HORARIOS DE 7 A 10 O DE 2 A 3:30 PM DE LO CONTRARIO SU CITA SERA CANCELADA AUTOMATICAMENTE DEL SISTEMA

CODIGO	DESCRIPCION DEL SERVICIO A REALIZAR	VALOR
--------	-------------------------------------	-------

AGRADECEMOS TRAER EL DINERO EXACTO PARA LA CUOTA MODERADORA O COPAGOS.

REALIZADO POR : ALEJANDRA

PARA UN MEJOR SERVICIO AGRADECEMOS, PRESENTRASE 10 MINUTOS

- Por lo anterior, se procedió a gestionar comunicación con la usuaria, el día 17 de mayo de 2023, con el fin de informarle sobre la gestión realizada y programación de la cita, quien indico comprender y aceptar la información

En ese orden de ideas, Comfaorientepss, dio respuesta oportuna a la solicitud de autorización de acuerdo a los tiempos de normatividad vigentes, así mismo, la gestión para la programación de la cita con el fin de brindar oportunidad en la atención basada en las ordenes médicas.

De esta forma, se da por gestionada su solicitud. En caso de requerir algo adicional o reportar algo nuevo, puede realizar la radicación a través de los canales de comunicación habilitados por COMFAORIENTE EPS-S, los cuales se les notificara al correo electrónico.

Avenida 2 No. 13-55 Barrio La Playa – Cúcuta – Norte de Santander
Teléfono 5755560 PBX Ext. 2802

Línea gratuita Nacional 018000962055

www.comfaorientepss.com

CÓDIGO: F-EPSS-75

A continuación, le mencionaremos los canales de comunicación habilitados por COMFAORIENTE EPS-S, con el fin de dar gestión a sus solicitudes e inquietudes y, de esta manera, garantizar los servicios de salud.

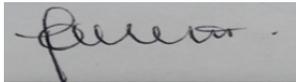
- A través de la plataforma de la EPS_VIRTUAL en el enlace <https://epsonline.comfaoriente.com/login/afiliado/>
- Línea telefónica para gestión de PQRS 3508296590 las 24 horas del día.
- Atención presencial CÚCUTA ubicado en la calle 14 # 1-59 barrio la playa
- Correo electrónico atencionalafiliado.eps@comfaoriente.com

Por otra parte, sea esta la oportunidad, para hacer entrega de la Carta de Derechos y Deberes del Afiliado y la Carta de Desempeño, con el objetivo de darlas a conocer a los afiliados y sus familias, buscando que sean multiplicadores de estos temas de interés, como actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Nos permitimos informarle que, queremos reiterar a Usted nuestro compromiso de trabajar día a día para que tenga un excelente servicio de salud y, de antemano, le presentamos disculpas por las incomodidades generadas y agradecemos sus observaciones, que nos permiten definir acciones de mejoramiento en beneficio de todos los usuarios. Lamentamos que este hecho haya impactado en sus expectativas de servicio, agradecemos sus observaciones, ya que nos permiten identificar los aspectos susceptibles de ajuste y la posibilidad de definir acciones de mejoramiento para nuestros servicios en beneficio de todos los usuarios.

Esperamos haber dado respuesta a su PQRD y lo invitamos a continuar utilizando nuestros servicios.

Cordialmente,



FANNY ANAIS TORRES GONZALEZ
Jefe de Grupo Atención al Afiliado
COMFAORIENTE EPS-S

NOMBRES Y APELLIDOS		CARGO	FIRMA
Elaboró	JENIFER ALEJANDRA SIERRA	AUXILIAR SIAU	

Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones legales y/o técnicas vigentes y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma del remitente.

Lo invitamos para que conozca los canales virtuales ingresando a EPS_VIRTUAL, a través del enlace <https://epsonline.comfaoriente.com/login/afiliado/> (oficina virtual para afiliados - empleadores), en donde puede realizar sus solicitudes (Solicitudes de autorizaciones PBS, Solicitud de servicios NO PBS, Radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, Trámites de Afiliación y Registro para afiliados: Certificados de estados de afiliación, solicitud de afiliación, actualización de datos y movilidad al régimen subsidiado, Trámites de Afiliación y Registro para empleadores: Afiliación de empresa, vinculación de trabajadores, actualización de datos de empleadores, solicitud de paz y salvo, solicitud de devolución de aportes y solicitud de pago de incapacidades), * líneas de atención: celular 3508296590 (PQRS) Línea Gratuita Nacional: 018000962055

PD: Por instrucciones de la Superintendencia Nacional de Salud, debemos informarle que, frente a cualquier desacuerdo con esta respuesta, podrá elevar consulta ante la citada entidad, máxima autoridad de inspección y vigilancia en la materia. Adicionalmente, cuando la PQR corresponde a una EPS del régimen subsidiado, se podrá elevar ante la correspondiente Dirección de Salud Departamental, Distrital o Local. (Circular Única 0047 de 2007 modificada por la Circular 049 de 2008 y por la Circular 0008 de 2018).

Folios:

Anexo: 1

Nombre anexos:

Avenida 2 No. 13-55 Barrio La Playa – Cúcuta – Norte de Santander
Teléfono 5755560 PBX Ext. 2802
Línea gratuita Nacional 018000962055

www.comfaoriente.com

CÓDIGO: F-EPSS-75

Para responder este documento, favor citar este número EPSS-1314-2023.

Señor(a)
HERMELINA PEREZ SERRANO
CC 37250091
Correo hermelinaperez8@gmail.com
Cúcuta - Departamento Norte de Santander

Asunto: Respuesta a PQRD en la audiencia pública de rendición de cuentas

Respetado (a) peticionario,

Reciba un cordial saludo, agradecemos la oportunidad que nos brinda al permitirnos aclarar y resolver sus solicitudes e inquietudes, referentes a los servicios que ofrece COMFAORIENTE EPSS.

Se ha verificado comunicación recibida el día 10 de mayo 2023, en la cual refiere que “*con diagnóstico Dolor crónico, poloeticol de 4 Mg, manifiesta que radico la solicitud el 19/01/2023 indica que se comunica a la EPS para validar el estado de la solicitud donde le informan que ya están autorizados, pero al validar en la plataforma no se evidencia la autorización , 2)Consulta por medicina del dolor. Se envía para validación y gestión de acuerdo con normatividad vigente*”, en la cual se evidencian los siguientes datos:

- Datos de identificación de la afiliada: HERMELINA PEREZ SERRANO identificado con CC 37250091 Celular 3128765909
- Servicio requerido: entrega de medicamentos
- Fecha de la solicitud: 10 de mayo 2023
- Respuestas que han sido emitidas hasta el momento: ninguna
- IPS o Proveedor involucrado en la petición.: COMFAORIENTE EPS-S

Atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso fue analizado por el Área de Atención al Afiliado, donde se realizó trazabilidad a la PQRD presentada y se procede a dar respuesta a la misma:

1. Me permito informar que, verificando su solicitud, se procedió a dar gestión al caso con la IPS COMFAORIENTE, quien notifican lo siguiente:

“Se realiza el trámite de respuesta y/o solución a la queja radicada el 15 de mayo 2023 en COMFAORIENTE IPS, al usuario El afiliado Hermelina Pérez Serrano identificado con CC 37250091, la siguiente manera Comedidamente envió soportes de entrega de medicamentos”

Se realiza el trámite de respuesta y/o solución a la queja radicada el 15 de mayo 2023 en COMFAORIENTE IPS, al usuario **El afiliado** Hermelina Pérez Serrano **identificado con CC 37250091**

la siguiente manera

Comendidamente envió soportes de entrega de medicamentos

ENTREGA DE DOCUMENTOS AUTORIZADOS							
CASA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO							
SERVICIO FARMACÉUTICO							
ITEM	DOCUMENTO	NOMBRE DEL PACIENTE	MEDICAMENTO	DIRECCION	TELEFONO	FECHA DE ENTREGA	SIGNATURA DE ENTREGA A DONACIONARIO
1	37250091	HERMELINA PEREZ	ATORVASTATINA 40MG TABLETA CANT 30 VERAPAMILLO 120MG TABLETA CANTIDAD 60 FUROSEMIDA 40MG TABLETA 30	AV 4 #32-81 FEROPUEERTO	3128765909	19/05/2023	Usando su Pasa de Causales y Ofertinas por No Llegar Pafido a la hora de la Entrega de los Medicamentos y No Pasa Barrio 4 No esta en el 19 Medicamentos de Pasa

- Ahora, bien, con respecto a la Consulta por medicina del dolor y con el fin de garantizar la atención, se gestiona con la IPS CIADE para la respectiva programación se cita para el día viernes 26 de mayo de 2023 a las 11:20 am en la dirección: av 11 e # 4-09 barrio quinta oriental

C CIADE ESPECIALISTAS
para mí ▾

Cordial saludo

Se le notifica que se le ha dado respuesta a la solicitud de SOLICITUD DE CONSULTA ESPECIALIZADA en:

CENTRO INTEGRAL DE ATENCION DIAGNOSTICA ESPECIALIZADA(CIADE IPS SAS)

ESPECIALIDAD : MEDICINA FISICA Y REHABILITACION
PACIENTE: HERMELINA PEREZ
MODALIDAD : PRESENCIAL

DIA: *VIERNES 26 DE MAYO DE 2023
HORA: 11:20 AM
DIRECCION: AV 11 E # 4-09 BARRIO QUINTA ORIENTAL (CIADE IPS SAS) 2DO PISO

RECUERDE:
****@5
*USO DE TAPABOCAS OBLIGATORIO
*NO SE PERMITEN ACOMPAÑANTES CON EL PACIENTE

En ese orden de ideas, Comfaorient EPSS, dio respuesta oportuna a la solicitud de entrega de medicamentos y agendamiento prioritario de consulta de acuerdo a los tiempos de normatividad vigentes, así mismo, la gestión para la programación de la cita con el fin de brindar oportunidad en la atención basada en las ordenes médicas.

De esta forma, se da por gestionada su solicitud. En caso de requerir algo adicional o reportar algo nuevo, puede realizar la radicación a través de los canales de comunicación habilitados por COMFAORIENTE EPS-S, los cuales se les notificara al correo electrónico.

A continuación, le mencionaremos los canales de comunicación habilitados por COMFAORIENTE EPS-S, con el fin de dar gestión a sus solicitudes e inquietudes y, de esta manera, garantizar los servicios de salud.

- A través de la plataforma de la EPS_VIRTUAL en el enlace <https://epsonline.comfaoriente.com/login/afiliado/>
- Línea telefónica para gestión de PQRS 3508296590 las 24 horas del día.
- Atención presencial CUCUTA DIRECCION calle 14 #1-54 barrio la playa
- Correo electrónico atencionalafiliado.eps@comfaoriente.com

Por otra parte, sea esta la oportunidad, para hacer entrega de la Carta de Derechos y Deberes del Afiliado y la Carta de Desempeño, con el objetivo de darlas a conocer a los afiliados y sus familias, buscando que sean multiplicadores de estos temas de interés, como actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Nos permitimos informarle que, queremos reiterar a Usted nuestro compromiso de trabajar día a día para que tenga un excelente servicio de salud y, de antemano, le presentamos disculpas por las incomodidades generadas y agradecemos sus observaciones, que nos permiten definir acciones de mejoramiento en beneficio de todos los usuarios. Lamentamos que este hecho haya impactado en sus expectativas de servicio, agradecemos sus observaciones, ya que nos permiten identificar los aspectos susceptibles de ajuste y la posibilidad de definir acciones de mejoramiento para nuestros servicios en beneficio de todos los usuarios.

Esperamos haber dado respuesta a su PQRD y lo invitamos a continuar utilizando nuestros servicios.

Cordialmente,



FANNY ANAIS TORRES GONZALEZ
Jefe de Grupo Atención al Afiliado
COMFAORIENTE EPS-S

NOMBRES Y APELLIDOS		CARGO	FIRMA
Elaboró	JENIFER ALEJANDRA SIERRA RUBIO	TRABAJADOR EN MISION	JASR

Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones legales y/o técnicas vigentes y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma del remitente.

Lo invitamos para que conozca los canales virtuales ingresando a EPS_VIRTUAL, a través del enlace <https://epsonline.comfaoriente.com/login/afiliado/> (oficina virtual para afiliados - empleadores), en donde puede realizar sus solicitudes (Solicitudes de autorizaciones PBS, Solicitud de servicios NO PBS, Radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, Trámites de Afiliación y Registro para afiliados: Certificados de estados de afiliación, solicitud de afiliación, actualización de datos y movilidad al régimen subsidiado, Trámites de Afiliación y Registro para empleadores: Afiliación de empresa, vinculación de trabajadores, actualización de datos de empleadores, solicitud de paz y salvo, solicitud de devolución de aportes y solicitud de pago de incapacidades), * líneas de atención: celular 3508296590 (PQRS) Línea Gratuita Nacional: 018000962055

PD: Por instrucciones de la Superintendencia Nacional de Salud, debemos informarle que, frente a cualquier desacuerdo con esta respuesta, podrá elevar consulta ante la citada entidad, máxima autoridad de inspección y vigilancia en la materia. Adicionalmente, cuando la PQR corresponde a una EPS del régimen subsidiado, se podrá elevar ante la correspondiente Dirección de Salud Departamental, Distrital o Local. (Circular Única 0047 de 2007 modificada por la Circular 049 de 2008 y por la Circular 0008 de 2018).

Folios:1
Anexo: 1

Nombre anexos: Carta de deberes y derechos



Monica Suarez
Para responder este documento, favor citar este número EPSS-AA-1278-2023
1149460937

Señor(a)
MONICA ELENA SUAREZ GARCES
CC. 1149460937
Patios -Norte de Santander

23-5-2023
11.40 Am

Asunto: Respuesta a queja de audiencia pública de rendición de cuentas

Respetado (a) peticionario,

Reciba un cordial saludo, agradecemos la oportunidad que nos brinda al permitirnos aclarar y resolver sus solicitudes e inquietudes, referentes a los servicios que ofrece COMFAORIENTE EPSS.

Se ha verificado comunicación recibida el día 10 de mayo del año 2023, en la cual refiere lo siguiente "asistencia para tercera edad, uso de medicinas, tener controla personas de tercera edad", en la cual se evidencian los siguientes datos:

- Datos de identificación de la afiliada: MONICA ELENA SUAREZ GARCES identificado con CC. 1149460937 Celular.3135756560
- Servicio requerido: sitios de atención
- Fecha de la solicitud: 10 de mayo año 2023
- Respuestas que han sido emitidas hasta el momento: 17/05/2023, gestión realizada, gestión telefónica para información
- IPS o Proveedor involucrado en la petición: N/A

Atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso fue analizado por el Área de Atención al Afiliado, donde se realizó trazabilidad a la PQRD presentada y se procede a dar respuesta a la misma:

Con base en comunicación telefónica con la señora MIRIAM PEÑALOZA (esposa), donde refiere que lo que requiere es saber los sitios de atención, me permito indicar que:

Validando nuestra base de datos la usuaria en mención aparece registrada con régimen subsidiado desde el 01 de abril de 2021, con dirección, de domicilio LOS PATIOS LLANITO VALLE LAS VEGAS, con los siguientes sitios de atención:

Avenida 2 No. 13-55 Barrio La Playa – Cúcuta – Norte de Santander
Teléfono 5755560 PBX Ext. 2802
Línea gratuita Nacional 018000962055
www.comfaoriente.com

CÓDIGO: F-EPSS-75





COMFAORIENTE EPS'S

EMPRESA PROMOTORA DE SALUD DEL REGIMEN SUBSIDIADO
NIT: 890500675-6

NIVEL 1	Comfaorientes I.P.S.
NIVEL 2	Clínica Santa Ana S.A.
PYP	Empresa social del estado IMSALUD
URGENCIAS	Empresa social del estado IMSALUD
FARMACIA	Comfaorientes I.P.S.
IMAGENOLOGIA	Transporte salud imagenes TRANSALIM
LAB. CLINICO	Claudia Belen Julio Sepulveda

Así mismo, nos permitimos informar de acuerdo a la resolución 3280 del 2018, indica la ruta de promoción y Mantenimiento de la salud en el cual se adoptan lineamientos técnicos y operativos de la Ruta Integral de Atención para la Promoción y Mantenimiento de la Salud, por consiguiente, las entidades territoriales, aseguradoras y prestadores de servicios están obligados a brindar atenciones para promover la salud y anticiparse a la enfermedad. Asegurando la satisfacción de las usuarias, apuntando a una atención más segura de una manera eficaz, eficiente y equitativa.

De esta forma, se da por gestionada su solicitud. En caso de requerir algo adicional o reportar algo nuevo, puede realizar la radicación a través de los canales de comunicación habilitados por COMFAORIENTE EPS-S, los cuales se les notificara al correo electrónico.

A continuación, le mencionaremos los canales de comunicación habilitados por COMFAORIENTE EPS-S, con el fin de dar gestión a sus solicitudes e inquietudes y, de esta manera, garantizar los servicios de salud.

- A través de la plataforma de la EPS_VIRTUAL en el enlace <https://epsonline.comfaorientes.com/login/afiliado/>
- Línea telefónica para gestión de PQRS 3508296590 las 24 horas del día.
- Atención presencial en las siguientes sedes en el municipio de Cúcuta - SEDE 1: CALLE 14 #1-54 y SEDE 2: AV. 2 #15-69 Barrio la playa
- Correo electrónico atencionalafiliado.eps@comfaorientes.com

Por otra parte, sea esta la oportunidad, para hacer entrega de la Carta de Derechos y Deberes del Afiliado y la Carta de Desempeño, con el objetivo de darlas a conocer a los afiliados y sus familias, buscando que sean multiplicadores de estos temas de interés, como actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Nos permitimos informarle que, queremos reiterar a Usted nuestro compromiso de trabajar día a día para que tenga un excelente servicio de salud y, de antemano, le presentamos disculpas por las incomodidades generadas y agradecemos sus observaciones, que nos permiten definir acciones de mejoramiento en beneficio de

Avenida 2 No. 13-55 Barrio La Playa – Cúcuta – Norte de Santander

Teléfono 5755560 PBX Ext. 2802

Línea gratuita Nacional 018000962055

www.comfaorientes.com

CÓDIGO: F-EPSS-75



todos los usuarios. Lamentamos que este hecho haya impactado en sus expectativas de servicio, agradecemos sus observaciones, ya que nos permiten identificar los aspectos susceptibles de ajuste y la posibilidad de definir acciones de mejoramiento para nuestros servicios en beneficio de todos los usuarios.

Esperamos haber dado respuesta a su PQRD y lo invitamos a continuar utilizando nuestros servicios.

Cordialmente,



FANNY ANAIS TORRES GONZALEZ
Jefe de Grupo Atención al Afiliado
COMFAORIENTE EPS-S

NOMBRES Y APELLIDOS		CARGO	FIRMA
Elaboró	Ruby Mirella Barrera	Agente educativo	
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones legales y/o técnicas vigentes y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma del remitente.			

Lo invitamos para que conozca los canales virtuales ingresando a EPS VIRTUAL, a través del enlace <https://epsonline.comfaorientes.com/login/afiliado/> (oficina virtual para afiliados - empleadores), en donde puede realizar sus solicitudes (Solicitudes de autorizaciones PBS, Solicitud de servicios NO PBS, Radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, Trámites de Afiliación y Registro para afiliados: Certificados de estados de afiliación, solicitud de afiliación, actualización de datos y movilidad al régimen subsidiado, Trámites de Afiliación y Registro para empleadores: Afiliación de empresa, vinculación de trabajadores, actualización de datos de empleadores, solicitud de paz y salvo, solicitud de devolución de aportes y solicitud de pago de incapacidades), * líneas de atención: celular 3508296590 (PQRS) Línea Gratuita Nacional: 018000962055

PD: Por instrucciones de la Superintendencia Nacional de Salud, debemos informarle que, frente a cualquier desacuerdo con esta respuesta, podrá elevar consulta ante la citada entidad, máxima autoridad de inspección y vigilancia en la materia. Adicionalmente, cuando la PQR corresponde a una EPS del régimen subsidiado, se podrá elevar ante la correspondiente Dirección de Salud Departamental, Distrital o Local. (Circular Única 0047 de 2007 modificada por la Circular 049 de 2008 y por la Circular 0008 de 2018).

cuenta de Miguel Angel Gelvez 5440032

5440032
Para responder este documento, favor citar este número EPSS-AA-1245-2023.

23-05-23

11:40 AM

Señor(a)
MIGUEL ANGEL GELVEZ
CC. 5440032
Patios - Norte de Santander

Asunto: Respuesta a queja de audiencia pública de rendición de cuentas

Respetado (a) peticionario,

Reciba un cordial saludo, agradecemos la oportunidad que nos brinda al permitirnos aclarar y resolver sus solicitudes e inquietudes, referentes a los servicios que ofrece COMFAORIENTE EPS-S.

Se ha verificado comunicación recibida el día 10 de mayo del año 2023, en la cual refiere "asistencia para tercera edad uso de medicinas, tener control a personas de tercera edad", en la cual se evidencian los siguientes datos:

- Datos de identificación del afiliado: MIGUEL ANGEL GELVEZ identificado con CC.5440032 Celular.3228270642
- Servicio requerido: sitios de atención
- Fecha de la solicitud: 10 de mayo de 2023
- Respuestas que han sido emitidas hasta el momento: 17/05/2023, gestión realizada, gestión telefónica para información
- IPS o Proveedor involucrado en la petición: N/A

Atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso fue analizado por el Área de Atención al Afiliado, donde se realizó trazabilidad a la PQRD presentada y se procede a dar respuesta a la misma:

Con base en comunicación telefónica con la señora MIRIAM PEÑALOZA (ESPOSA), donde refiere que lo que requiere es saber los sitios de atención, me permito indicar que:

Validando nuestra base de datos el usuario en mención aparece registrado con régimen subsidiado desde el 01 de abril de 2021, con dirección de domicilio calle 17 # 7-51 barrio la libertad, con los siguientes sitios de atención:



COMFAORIENTE E.P.S.S

EMPRESA PROMOTORA DE SALUD DEL REGIMEN SUBSIDIADO
NIT: 890500675-6

NIVEL 1	COMFAORIENTE I.P.S.
NIVEL 2	CLINICA SANTA ANA S.A.
PYP	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO IMSALUD
URGENCIAS	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO IMSALUD
FARMACIA	COMFAORIENTE I.P.S.
IMAGENOLOGIA	TRANSPORTE SALUD IMAGENES TRANSALIM
LAB. CLINICO	CLAUDIA BELEN JULIO SEPULVEDA

Así mismo, nos permitimos informar de acuerdo a la resolución 3280 del 2018, es la ruta de promoción y Mantenimiento de la salud en el cual se adoptan lineamientos técnicos y operativos de la Ruta Integral de Atención para la Promoción y Mantenimiento de la Salud, por consiguiente, las entidades territoriales, aseguradoras y prestadores de servicios están obligados a brindar atenciones para promover la salud y anticiparse a la enfermedad. Asegurando la satisfacción de las usuarias, apuntando a una atención más segura de una manera eficaz, eficiente y equitativa.

De esta forma, se da por gestionada su solicitud. En caso de requerir algo adicional o reportar algo nuevo, puede realizar la radicación a través de los canales de comunicación habilitados por COMFAORIENTE EPS-S, los cuales se les notificara al correo electrónico.

A continuación, le mencionaremos los canales de comunicación habilitados por COMFAORIENTE EPS-S, con el fin de dar gestión a sus solicitudes e inquietudes y, de esta manera, garantizar los servicios de salud.

- A través de la plataforma de la EPS_VIRTUAL en el enlace <https://epsonline.comfaorientes.com/login/afiliado/>
- Línea telefónica para gestión de PQRS 3508296590 las 24 horas del día.
- Atención presencial en las siguientes sedes en el municipio de Cúcuta - SEDE 1: CALLE 14 #1-54 y SEDE 2: AV. 2 #15-69 Barrio la playa
- Correo electrónico atencionalafiliado.eps@comfaorientes.com

Por otra parte, sea esta la oportunidad, para hacer entrega de la Carta de Derechos y Deberes del Afiliado y la Carta de Desempeño, con el objetivo de darlas a conocer a los afiliados y sus familias, buscando que sean multiplicadores de estos temas de interés, como actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Nos permitimos informarle que, queremos reiterar a Usted nuestro compromiso de trabajar día a día para que tenga un excelente servicio de salud y, de antemano, le presentamos disculpas por las incomodidades generadas y agradecemos sus

Avenida 2 No. 13-55 Barrio La Playa – Cúcuta – Norte de Santander
Teléfono 5755560 PBX Ext. 2802
Línea gratuita Nacional 018000962055
www.comfaorientes.com

CÓDIGO: F-EPSS-75





COMFAORIENTE E.P.S.'S

EMPRESA PROMOTORA DE SALUD DEL RÉGIMEN SUBSIDIADO
NIT: 890500675-6

observaciones, que nos permiten definir acciones de mejoramiento en beneficio de todos los usuarios. Lamentamos que este hecho haya impactado en sus expectativas de servicio, agradecemos sus observaciones, ya que nos permiten identificar los aspectos susceptibles de ajuste y la posibilidad de definir acciones de mejoramiento para nuestros servicios en beneficio de todos los usuarios.

Esperamos haber dado respuesta a su PQRD y lo invitamos a continuar utilizando nuestros servicios.

Cordialmente,

FANNY ANAIS TORRES GONZALEZ
Jefe de Grupo Atención al Afiliado
COMFAORIENTE EPS-S

NOMBRES Y APELLIDOS		CARGO	FIRMA
Elaboró	Ruby mirella barrera	Agente educativo	
Los amba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones legales y/o técnicas vigentes y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma del remitente.			

Lo invitamos para que conozca los canales virtuales ingresando a EPS VIRTUAL, a través del enlace <https://epsonline.comfaorientes.com/login/afiliado/> (oficina virtual para afiliados - empleadores), en donde puede realizar sus solicitudes (Solicitudes de autorizaciones PBS, Solicitud de servicios NO PBS, Radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, Trámites de Afiliación y Registro para afiliados: Certificados de estados de afiliación, solicitud de afiliación, actualización de datos y movilidad al régimen subsidiado, Trámites de Afiliación y Registro para empleadores: Afiliación de empresa, vinculación de trabajadores, actualización de datos de empleadores, solicitud de paz y salvo, solicitud de devolución de aportes y solicitud de pago de incapacidades), * Líneas de atención: celular 3508296590 (PQRS) Línea Gratuita Nacional: 018000962055

PD: Por instrucciones de la Superintendencia Nacional de Salud, debemos informarle que, frente a cualquier desacuerdo con esta respuesta, podrá elevar consulta ante la citada entidad, máxima autoridad de inspección y vigilancia en la materia. Adicionalmente, cuando la PQR corresponde a una EPS del régimen subsidiado, se podrá elevar ante la correspondiente Dirección de Salud Departamental, Distrital o Local. (Circular Única 0047 de 2007 modificada por la Circular 049 de 2008 y por la Circular 0008 de 2018).

Folios: 98
Anexo: 2
Nombre anexos: Carta de deberes y derechos


VIGILADO Supersalud
Línea de Atención al Usuario: 8500870 – Bogotá, D.C.
Línea Gratuita Nacional: 018000910383

VIGILADO SuperSubsidio 

Avenida 2 No. 13-55 Barrio La Playa – Cúcuta – Norte de Santander
Teléfono 5755560 PBX Ext. 2802
Línea gratuita Nacional 018000962055
www.comfaorientes.com

CÓDIGO: F-EPSS-75



COMFAORIENTE E.P.S.'S
EMPRESA PROMOTORA DE SALUD DEL REGIMEN SUBSIDIADO
NIT:890500675-6

Recibido. Manuel Dario Alvarez
24 Mayo 2023

Para responder este documento, favor citar este número EPSS-AA-1244-2023.

Señor(a)
MANUEL DARIO ALVAREZ SANDOVAL
CC. 19186729
Correo Electrónico.DARIOALVAPREUSARIOCOMFA@GMAIL.COM
Cucuta -Norte de Santander

Asunto: Respuesta a queja de audiencia pública de rendición de cuentas

Respetado (a) peticionario,

Reciba un cordial saludo, agradecemos la oportunidad que nos brinda al permitirnos aclarar y resolver sus solicitudes e inquietudes, referentes a los servicios que ofrece COMFAORIENTE EPS-S.

Se ha verificado comunicación recibida el día 10 de mayo del año 2023 , en la cual refiere lo siguiente "San jose de cucuta Doctora Yolanda Yaruro, quiciera que aumentara más cobertura de pacientes de nuestra eps comfaoriente al HOSPITAL HERAZMO MEOZ , ya que es un problema en la atencion en el CIADE esta desbordada y por eso es que se presenta retardo en la atencion de los usuarios " , en la cual se evidencian los siguientes datos:

- Datos de identificación del afiliado: MANUEL DARIO ALVAREZ SANDOVAL identificado con CC. 19186729 Celular. 3222465960
- Servicio requerido: cobertura de atencion
- Fecha de la solicitud: 10 de mayo año 2023
- Respuestas que han sido emitidas hasta el momento:17/05/2023,gestion realizada con el area encargada
- IPS o Proveedor involucrado en la petición: N/A

Atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso fue analizado por el Área de Atención al Afiliado, donde se realizó trazabilidad a la PQRD presentada y se procede a dar respuesta a la misma:

- 1 En atencion a su solicitud radicada y con el apoyo del area de contratación, se procede a validar la informacion donde se le informa lo siguiente:

Con la ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO ERASMO MEOZ, se tiene contrato para la atención de toda la población afiliada a COMFAORIENTE EPSS, de los servicios debidamente habilitados y contratados en los niveles de atención.

Avenida 2 No. 13-55 Barrio La Playa – Cúcuta – Norte de Santander
Teléfono 5755560 PBX Ext. 2802
Línea gratuita Nacional 018000962055
www.comfaoriente.com

CÓDIGO: F-EPSS-75



COMFAORIENTE E.P.S.'S
EMPRESA PROMOTORA DE SALUD DEL REGIMEN SUBSIDIADO
NIT: 890500675-6

2. Así mismo, me permito dar a conocer respuesta emitida por el centro integral de atención diagnóstica especializada, referente a las inquietudes presentadas en la mesa de trabajo convocada por la Superintendencia Nacional de Salud, donde refieren lo siguiente:

“Cordial saludo

De la manera más atenta y formal nos permitimos presentar y dar respuesta a las inquietudes que han sido planteadas por los Usuarios en la Mesa de Trabajo convocada por la Superintendencia Nacional de Salud que se desarrolla en nuestro Municipio el día Mayo 04 de 2.023, y en la cual se reportan unas informaciones frente a la prestación de nuestros servicios, los cuales se informan a continuación:

Inoportunidad en la atención de la cita.

Rta: Frente a la información suministrada es de recordar que las Subespecialidades Pediátricas Ofertadas por nuestra entidad son prestadas de forma Mensual por los Médicos correspondientes en sus Calidades y Titulos correspondientes, los cuales son desplazados de otras ciudades del País ya que no se encuentran disponibles en la Ciudad de Cúcuta, sin embargo se busca que con las agendas que son otorgadas por los Profesionales de la Salud se suplan las necesidades de la Población, realizando no solo consulta externa si no también cubriendo atenciones intrahospitalarias que permitan dar manejo a los usuarios.

De igual manera estamos siempre a la búsqueda de mas Profesionales de la Salud que tengan disponibilidad de desplazarse a nuestra ciudad. Al igual muchos de los usuarios que son programados para Citas con estas Especialidades dejan de asistir sin una causa justificable, o con una cancelación previa de los servicios motivo por el cual el Profesional de la Salud, deja inmerso en la Historia Clínica esta inasistencia como soporte de la misma para la EAPB al momento de una PQR instaurada por el mismo, ya que es indispensable que así como los usuarios le son Garantizados los Servicios de Salud ellos a su vez deben cumplir con sus Obligaciones propias.

Rta: Frente a la información que se manifiesta me permito informar que para el acceso a nuestras instalaciones se ha dispuesto de 2 Consultorios Disponibles en el Primer Piso con la Dotación necesaria para la Prestación de los Servicios, al igual que un elevador que permite el acceso a nuestro segundo piso para el acceso a los consultorios ubicados en el mismo, con rampa de acceso para personas con alguna condición de discapacidad”

De esta forma, se da por gestionada su solicitud. En caso de requerir algo adicional o reportar algo nuevo, puede realizar la radicación a través de los canales de comunicación habilitados por COMFAORIENTE EPS-S, los cuales se les notificara al correo electrónico.

A continuación, le mencionaremos los canales de comunicación habilitados por COMFAORIENTE EPS-S, con el fin de dar gestión a sus solicitudes e inquietudes y, de esta manera, garantizar los servicios de salud.

Avenida 2 No. 13-55 Barrio La Playa – Cúcuta – Norte de Santander
Teléfono 5755560 PBX Ext. 2802
Línea gratuita Nacional 018000962055
www.comfaoriente.com

CÓDIGO: F-EPSS-75



COMFAORIENTE EPS'S
EMPRESA PROMOTORA DE SALUD DEL RÉGIMEN SUBSIDIADO
NIT: 890500675-6

- A través de la plataforma de la EPS_VIRTUAL en el enlace <https://epsonline.comfaoriente.com/login/afiliado/>
- Línea telefónica para gestión de PQRS 3508296590 las 24 horas del día.
- Atención presencial en las siguientes sedes en el municipio de Cúcuta - SEDE 1: CALLE 14 #1-54 y SEDE 2: AV. 2 #15-69 Barrio la playa
- Correo electrónico atencionalafiliado.eps@comfaoriente.com

Por otra parte, sea esta la oportunidad, para hacer entrega de la Carta de Derechos y Deberes del Afiliado y la Carta de Desempeño, con el objetivo de darlas a conocer a los afiliados y sus familias, buscando que sean multiplicadores de estos temas de interés, como actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Nos permitimos informarle que, queremos reiterar a Usted nuestro compromiso de trabajar día a día para que tenga un excelente servicio de salud y, de antemano, le presentamos disculpas por las incomodidades generadas y agradecemos sus observaciones, que nos permiten definir acciones de mejoramiento en beneficio de todos los usuarios. Lamentamos que este hecho haya impactado en sus expectativas de servicio, agradecemos sus observaciones, ya que nos permiten identificar los aspectos susceptibles de ajuste y la posibilidad de definir acciones de mejoramiento para nuestros servicios en beneficio de todos los usuarios.

Esperamos haber dado respuesta a su PQRD y lo invitamos a continuar utilizando nuestros servicios.

Cordialmente,

FANNY ANAÍS TORRES GONZALEZ
Jefe de Grupo Atención al Afiliado
COMFAORIENTE EPS-S

NOMBRES Y APELLIDOS		CARGO	FIRMA
Elaboró	Ruby Mirella Barrera	Agente educativo	
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones legales y/o técnicas vigentes y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma del remitente.			

Lo invitamos para que conozca los canales virtuales ingresando a EPS VIRTUAL, a través del enlace <https://epsonline.comfaoriente.com/login/afiliado/> (oficina virtual para afiliados - empleadores), en donde puede realizar sus solicitudes (Solicitudes de autorizaciones PBS, Solicitud de servicios NO PBS, Radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, Trámites de Afiliación y Registro para afiliados: Certificados de estados de afiliación, solicitud de afiliación, actualización de datos y movilidad al régimen subsidiado, Trámites de Afiliación y Registro para empleadores: Afiliación de empresa, vinculación de trabajadores, actualización de datos de empleadores, solicitud de paz y salvo, solicitud de devolución de aportes y solicitud de pago de incapacidades), * líneas de atención: celular 3508296590 (PQRS) Línea Gratuita Nacional: 018000962055
PD: Por instrucciones de la Superintendencia Nacional de Salud, debemos informarle que, frente a cualquier desacuerdo con esta respuesta, podrá elevar consulta ante la citada entidad, máxima autoridad de inspección y vigilancia en la materia. Adicionalmente, cuando la PQR corresponde a una EPS del régimen subsidiado, se podrá elevar ante la correspondiente Dirección de Salud Departamental, Distrital o Local. (Circular Única 0047 de 2007 modificada por la Circular 049 de 2008 y por la Circular 0008 de 2018).

VIGILADO Supersalud
Línea de Atención al Usuario: 6500870 - Bogotá, D.C.
Línea Gratuita Nacional: 018000910383

Avenida 2 No. 13-55 Barrio La Playa – Cúcuta – Norte de Santander
Teléfono 5755560 PBX Ext. 2802
Línea gratuita Nacional 018000962055
www.comfaoriente.com

CÓDIGO: F-EPSS-75

VIGILADO SuperSubsidio

e/ Jackeline
Bermudez
60354140
3188807345

Para responder este documento, favor citar este número EPSS-AA-1349-2023.

Señor(a)
JACKELINE BERMUDEZ
CC. 60354140

Cúcuta - Norte de Santander

Asunto: Respuesta a queja de audiencia pública de rendición de cuentas

Respetado (a) peticionario,

Reciba un cordial saludo, agradecemos la oportunidad que nos brinda al permitirnos aclarar y resolver sus solicitudes e inquietudes, referentes a los servicios que ofrece COMFAORIENTE EPS-S.

Se ha verificado comunicación recibida el día 10 de mayo de 2023, en la cual refiere lo siguiente *"cordial saludo, por medio de la presente expreso mi solicitud indicando lo que aconteció con mi señora madre la usuaria JOBA PEREZ FERNANDEZ , con Cc. 27571337 de toledo norte de santander , mi señora madre fue a cita en la san diego para un examen de agudeza visual (retine) , en el cual le suministraron gotas para la vista en consecuencia obtuvo una inflamación y enrojecimiento por lo tanto despues de dos dias nos dirigimos a la clinica san diego para información sobre la situacion presentada con mi señora madre, en la clinica san diego la joven del area del siau me informa que debo solicitar consulta, de medico general para que la remitan con el optometra nuevamente, el medico tratante de la ips comfaoriente la remite al optometro y paso a solicitar autorizacion en la eps, la joven que me atendio en la calle 14 me indico que debo esperar 8 dias para la entrega de la autorizacion por lo cual no ha accedido ya que mi madre tenia la cita asignada en la clinica san diego, busco ayuda logre que realizaran autorizacion el mismo día, ademas con el cambio de ips de la clinica san diego a la peñaranda se ha dilatado la operación de mi señora, hasta el día de hoy no se ha hecho la operación, agradezco la ayuda para que porfavor se realice lo antes posible la operación lo antes posible a mi señora madre"*, en la cual se evidencian los siguientes datos:

- Datos de identificación de la afiliada: JOBA PEREZ FERNANDEZ identificada con CC.27571337 Celular.3188807345
- Servicio requerido: programación de cita
- Fecha de la solicitud: 10 de mayo de 2023
- Respuestas que han sido emitidas hasta el momento:23/05/2023,gestion realizada , soportes de apoyo
- IPS o Proveedor involucrado en la petición: clinica oftalmologica peñaranda s.a.s.

Atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso fue analizado por el Área de Atención al Afiliado, donde se realizó trazabilidad a la PQRD presentada y se procede a dar respuesta a la misma:



COMFAORIENTE E.P.S.S
EMPRESA PROMOTORA DE SALUD DEL RÉGIMEN SUBSIDIADO
NIT:890500675-6

- 1 En atención a su solicitud radicada, Con respecto a la valoración en la clínica Peñaranda muy respetuosamente me permito indicar que en cumplimiento del Decreto 780 del 2016 artículo 2.3.1.8 Obligaciones de las entidades EPS del régimen subsidiado. Son obligaciones de las entidades EPS del régimen subsidiado, las siguientes, conforme las disposiciones vigentes... "numeral 4. Organizar y garantizar la prestación de los servicios de salud previstos en el Plan Obligatorio de Salud, con el fin de obtener el mejor estado de salud de sus afiliados con cargo a las Unidades de Pago por Capitalización correspondientes. Con este propósito gestionarán y coordinarán la oferta de servicios de salud, directamente o a través de la contratación con instituciones prestadoras de servicios y con profesionales de salud, implementarán sistemas de control de costos; informarán y educarán a los usuarios para el uso racional del sistema; establecerán procedimientos de garantía de calidad para la atención integral, eficiente y oportuna de los usuarios en las instituciones prestadoras de salud", en este orden de ideas, Comfaoriente garante de sus obligaciones cuenta con la red de prestadores contratados para la prestación de los servicios de salud.
- 2 Por lo anterior y con base en comunicación telefónica con la usuaria, logrando contacto con la señora JACKELINE BERMUDEZ (hija), quien refiere que la usuaria en mencion asistió a cita de valoración inicial con oftalmología el día 10 de mayo de 2023, con orden de valoración de primera vez por especialista en retinología, para ser valorada y seguir indicaciones médicas.
- 3 Así mismo, se hizo gestión inmediata a la programación de la cita para el día 14 de junio de 2023 hora 11:00 am dirección : calle 17 N 0-88 barrio la playa en clínica oftalmológica peñaranda s.a.s.

De esta forma, se da por gestionada su solicitud. En caso de requerir algo adicional o reportar algo nuevo, puede realizar la radicación a través de los canales de comunicación habilitados por COMFAORIENTE EPS-S, los cuales se les notificara al correo electrónico.

A continuación, le mencionaremos los canales de comunicación habilitados por COMFAORIENTE EPS-S, con el fin de dar gestión a sus solicitudes e inquietudes y, de esta manera, garantizar los servicios de salud.

- A través de la plataforma de la EPS_VIRTUAL en el enlace <https://epsonline.comfaoriente.com/login/afiliado/>
- Línea telefónica para gestión de PQRS 3508296590 las 24 horas del día.
- Atención presencial en las siguientes sedes en el municipio de Cúcuta - SEDE 1: CALLE 14 #1-54 y SEDE 2: AV. 2 #15-69 Barrio la playa
- Correo electrónico atencionalafiliado.eps@comfaoriente.com

Avenida 2 No. 13-55 Barrio La Playa – Cúcuta – Norte de Santander
Teléfono 5755560 PBX Ext. 2802
Línea gratuita Nacional 018000962055
www.comfaoriente.com

CÓDIGO: F-EPSS-75



COMFAORIENTE E.P.S.'S
 EMPRESA PROMOTORA DE SALUD DEL RÉGIMEN SUBSIDIADO
 NIT:890500675-6

Por otra parte, sea esta la oportunidad, para hacer entrega de la Carta de Derechos y Deberes del Afiliado y la Carta de Desempeño, con el objetivo de darlas a conocer a los afiliados y sus familias, buscando que sean multiplicadores de estos temas de interés, como actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Nos permitimos informarle que, queremos reiterar a Usted nuestro compromiso de trabajar día a día para que tenga un excelente servicio de salud y, de antemano, le presentamos disculpas por las incomodidades generadas y agradecemos sus observaciones, que nos permiten definir acciones de mejoramiento en beneficio de todos los usuarios. Lamentamos que este hecho haya impactado en sus expectativas de servicio, agradecemos sus observaciones, ya que nos permiten identificar los aspectos susceptibles de ajuste y la posibilidad de definir acciones de mejoramiento para nuestros servicios en beneficio de todos los usuarios.

Esperamos haber dado respuesta a su PQRD y lo invitamos a continuar utilizando nuestros servicios.

Cordialmente,

FANNY ANAIS TORRES GONZÁLEZ
Jefe de Grupo Atención al Afiliado
COMFAORIENTE EPS-S

NOMBRES Y APELLIDOS		CARGO	FIRMA
Elaboró	Ruby Mirella Barrera	Agente educativo	
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones legales y/o técnicas vigentes y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma del remitente.			

Lo invitamos para que conozca los canales virtuales ingresando a EPS VIRTUAL, a través del enlace <https://epsonline.comfaoriente.com/login/afiliado/> (oficina virtual para afiliados - empleadores), en donde puede realizar sus solicitudes (Solicitudes de autorizaciones PBS, Solicitud de servicios NO PBS, Radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, Trámites de Afiliación y Registro para afiliados: Certificados de estados de afiliación, solicitud de afiliación, actualización de datos y movilidad al régimen subsidiado, Trámites de Afiliación y Registro para empleadores: Afiliación de empresa, vinculación de trabajadores, actualización de datos de empleadores, solicitud de paz y salvo, solicitud de devolución de aportes y solicitud de pago de incapacidades), * líneas de atención: celular 3508296590 (PQRS) Línea Gratuita Nacional: 018000962055
 PD: Por instrucciones de la Superintendencia Nacional de Salud, debemos informarle que, frente a cualquier desacuerdo con esta respuesta, podrá elevar consulta ante la citada entidad, máxima autoridad de inspección y vigilancia en la materia. Adicionalmente, cuando la PQR corresponde a una EPS del régimen subsidiado, se podrá elevar ante la correspondiente Dirección de Salud Departamental, Distrital o Local. (Circular Única 0047 de 2007 modificada por la Circular 049 de 2008 y por la Circular 0008 de 2018).

Folios: 98
 Anexo: 2
 Nombre anexos: Carta de deberes y derechos -

VIGILADO Supersalud
 Línea de Atención al Usuario: 6500870 - Bogotá, D.C.
 Línea Gratuita Nacional: 018000910383

VIGILADO SuperSubsidio

Avenida 2 No. 13-55 Barrio La Playa – Cúcuta – Norte de Santander
 Teléfono 5755560 PBX Ext. 2802
 Línea gratuita Nacional 018000962055
www.comfaoriente.com

CÓDIGO: F-EPSS-75

Para responder este documento, favor citar este número EPSS- AA-1304-2023

Señor(a)
HERLYN YOVANNY CONTRERAS VERA
CC: 88,308,607
Correo Electrónico: HERLYNYOVANNY03@GMAIL.COM
Cúcuta – Norte de Santander

Asunto: Respuesta a PQRD Rendición de cuentas

Respetado (a) peticionario:

Reciba un cordial saludo, agradecemos la oportunidad que nos brinda al permitirnos aclarar y resolver sus solicitudes e inquietudes, referentes a los servicios que ofrece COMFAORIENTE EPS-S.

En respuesta a su comunicación recibida el día 10 mes mayo año 2023, en la cual solicita lo siguiente *“DESCRIPCIÓN es una persona diabetica de 6 medicamento enviados por el medico tratante en la farmacia Disfarma solo despacharon 1 y no hay insulina glarjina me entregan pendiente y que este pason y eso que es contributivo..”*, teniendo en cuenta

- Datos de identificación del afiliado HERLYN YOVANNY CONTRERAS VERA
- Servicio requerido: entrega de medicamento oportuno
- Fecha de solicitud: 10 de mayo de 2023
- Respuestas que han sido emitidas hasta el momento 15/05/2023, gestion realizada, soportes de apoyo
- IPS o Proveedor involucrado en la petición. Disfamar.

Atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso fue analizado por el Área de Atención al Afiliado, donde se realizó trazabilidad a la PQRD presentada y se procede a dar respuesta a la misma:

Me permito informar que, se llama el usuario logrando comunicación del Sr Herlyn Yovanny Contreras Vera quien informa que los medicamentos pendiente ya se los entregaron todos.

De esta forma, se da por gestionada su solicitud, en caso de requerir algo adicional o reportar algo nuevo, puede realizar la radiación a través de los canales de comunicación habilitados por COMFAORIENTE EPS-S, los cuales se les notificará al correo electrónico.

A continuación, le mencionaremos los canales de comunicación habilitados por Comfaorientepss, con el fin de dar gestión a sus solicitudes e inquietudes y de esta manera garantizar los servicios de salud.

- A través de la plataforma de la EPS_VIRTUAL <https://epsonline.comfaorientepss.com/login/afiliado/>
- Línea telefónica para gestión de PQRS 3508296590 (24/7)
- Atención presencial en el municipio de Cúcuta

Avenida 2 No. 13-55 Barrio La Playa – Cúcuta – Norte de Santander
Teléfono 5755560 PBX Ext. 2802
Línea gratuita Nacional 018000962055
www.comfaorientepss.com

CÓDIGO: F-EPSS-75



COMFAORIENTE EPS'S
 EMPRESA PROMOTORA DE SALUD DEL REGIMEN SUBSIDIADO
 NIT: 890500875-8

- Correo electrónico atencionalafiliado.eps@comfaoriente.com

Por otra parte, sea esta la oportunidad, para hacer entrega de la Carta de Derechos y Deberes del Afiliado y la Carta de Desempeño, con el objetivo de darlas a conocer a los afiliados y sus familias, buscando que sean multiplicadores de estos temas de interés, como actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Nos permitimos informarle que, queremos reiterar a Usted nuestro compromiso de trabajar día a día para que tenga un excelente servicio de salud y, de antemano, le presentamos disculpas por las incomodidades generadas y agradecemos sus observaciones, que nos permiten definir acciones de mejoramiento en beneficio de todos los usuarios. Lamentamos que este hecho haya impactado en sus expectativas de servicio, agradecemos sus observaciones, ya que nos permiten identificar los aspectos susceptibles de ajuste y la posibilidad de definir acciones de mejoramiento para nuestros servicios en beneficio de todos los usuarios.

Esperamos haber dado respuesta a su PQRD y lo invitamos a continuar utilizando nuestros servicios.

Cordialmente,

FANNY ANAIS TORRES GONZALEZ
 Jefe de Grupo Atención al Afiliado
 COMFAORIENTE EPS-S

NOMBRES Y APELLIDOS		CARGO	FIRMA
Elaboró	Shirley biviana roa mora	Agente educativo area siau	Shirley roa

Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones legales y/o técnicas vigentes y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma del remitente.

Lo invitamos para que conozca los canales virtuales ingresando a EPS VIRTUAL, a través del enlace <https://epsonline.comfaoriente.com/login/afiliado/> (oficina virtual para afiliados - empleadores), en donde puede realizar sus solicitudes (Solicitudes de autorizaciones PBS, Solicitud de servicios NO PBS, Radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, Trámites de Afiliación y Registro para afiliados: Certificados de estados de afiliación, solicitud de afiliación, actualización de datos y movilidad al régimen subsidiado, Trámites de Afiliación y Registro para empleadores: Afiliación de empresa, vinculación de trabajadores, actualización de datos de empleadores, solicitud de paz y salvo, solicitud de devolución de aportes y solicitud de pago de incapacidades), * líneas de atención: celular 3508296590 (PQRS) Línea Gratuita Nacional: 018000962055

PD: Por instrucciones de la Superintendencia Nacional de Salud, debemos informarle que, frente a cualquier desacuerdo con esta respuesta, podrá elevar consulta ante la citada entidad, máxima autoridad de inspección y vigilancia en la materia. Adicionalmente, cuando la PQR corresponde a una EPS del régimen subsidiado, se podrá elevar ante la correspondiente Dirección de Salud Departamental, Distrital o Local. (Circular Única 0047 de 2007 modificada por la Circular 049 de 2008 y por la Circular 0008 de 2018).

Folios: 96
 Anexo: 1
 Nombre anexos: Carta de deberes y derechos

VIGILADO Supersalud
 Línea de Atención al Usuario: 6500870 - Bogotá, D.C.
 Línea Gratuita Nacional: 018000910383

Avenida 2 No. 13-55 Barrio La Playa – Cúcuta – Norte de Santander
 Teléfono 5755560 PBX Ext. 2802
 Línea gratuita Nacional 018000962055
www.comfaoriente.com

CÓDIGO: F-EPSS-75

VIGILADO SuperSubsidio

Para responder este documento, favor citar este número EPSS-AA-1305-2023.

Señor(a)
NELLY ARAQUE YAÑEZ
CC. 37,232,079
Correo Electrónico. JACKELINEBERMUDEZPEREZ@GMAIL.COM
Cúcuta - Norte de Santander

Asunto: Respuesta a PQRD Rendición de cuentas

Respetado (a) petionario,

Reciba un cordial saludo, agradecemos la oportunidad que nos brinda al permitirnos aclarar y resolver sus solicitudes e inquietudes, referentes a los servicios que ofrece COMFAORIENTE EPS-S.

Se ha verificado comunicación recibida el día 10 de mayo de 2023, en la cual refiere lo siguiente *“Mucha demora con los medicamentos y no me a entregado medicamentos se habla directamente con la señora nelly araque me dice que es hipertensa y que la farmacia quedo de enviarle a la casa los medicamentos y no le a llegado nada ella tuvo un accidente con una moto y esta muy mal es aducto mayor de 75 años y ruega colaboracion por los medicamentos acido valproico-- losartan – amodipino –tiapina farmacia comfaoriente ips... “sic”:*

- Datos de identificación de la afiliada: NELLY ARAQUE YAÑEZ
- identificada con CC. 37,232,079
- Celular.3123563511
- Servicio requerido: entrega de medicamentos.
- Fecha de la solicitud: 10 de mayo de 2023
- Respuestas que han sido emitidas: ninguna
- IPS o Proveedor involucrado en la petición: Comfaoriente I.P.S.

Atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso fue analizado por el Área de Atención al Afiliado, donde se realizó trazabilidad a la PQRD presentada y se procede a dar respuesta a la misma:

Me permito informar que se solicitó gestión al proveedor de medicamentos – Comfaoriente IPS, por correo, quienes envía el soporte de entrega del medicamento.

De esta forma, se da por gestionada su solicitud. En caso de requerir algo adicional o reportar algo nuevo, puede realizar la radicación a través de los canales de comunicación habilitados por COMFAORIENTE EPS-S, los cuales se les notificara al correo electrónico.

A continuación, le mencionaremos los canales de comunicación habilitados por COMFAORIENTE EPS-S, con el fin de dar gestión a sus solicitudes e inquietudes y, de esta manera, garantizar los servicios de salud.

- A través de la plataforma de la EPS_VIRTUAL en el enlace <https://epsonline.comfaoriente.com/login/afiliado/>
- Línea telefónica para gestión de PQRS 3508296590 las 24 horas del día.

Avenida 2 No. 13-55 Barrio La Playa – Cúcuta – Norte de Santander
Teléfono 5755560 PBX Ext. 2802

Línea gratuita Nacional 018000962055

www.comfaoriente.com

CÓDIGO: F-EPSS-75

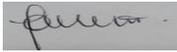
- Atención presencial en las siguientes sedes en el municipio de Cúcuta - SEDE 1: CALLE 14 #1-54 y SEDE 2: AV. 2 #15-69 Barrio la playa
- Correo electrónico atencionalafiliado.eps@comfaoriente.com

Por otra parte, sea esta la oportunidad, para hacer entrega de la Carta de Derechos y Deberes del Afiliado y la Carta de Desempeño, con el objetivo de darlas a conocer a los afiliados y sus familias, buscando que sean multiplicadores de estos temas de interés, como actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Nos permitimos informarle que, queremos reiterar a Usted nuestro compromiso de trabajar día a día para que tenga un excelente servicio de salud y, de antemano, le presentamos disculpas por las incomodidades generadas y agradecemos sus observaciones, que nos permiten definir acciones de mejoramiento en beneficio de todos los usuarios. Lamentamos que este hecho haya impactado en sus expectativas de servicio, agradecemos sus observaciones, ya que nos permiten identificar los aspectos susceptibles de ajuste y la posibilidad de definir acciones de mejoramiento para nuestros servicios en beneficio de todos los usuarios.

Esperamos haber dado respuesta a su PQRD y lo invitamos a continuar utilizando nuestros servicios.

Cordialmente,



FANNY ANAIS TORRES GONZÁLEZ
Jefe de Grupo Atención al Afiliado
COMFAORIENTE EPS-S

NOMBRES Y APELLIDOS		CARGO	FIRMA
Elaboró	Shirley biviana roa mora	Agente educativo siau	Shirley roa
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presentado documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones legales y/o técnicas vigentes y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma del remitente.			

Lo invitamos para que conozca los canales virtuales ingresando a EPS VIRTUAL, a través del enlace <https://epsonline.comfaoriente.com/login/afiliado/> (oficina virtual para afiliados - empleadores), en donde puede realizar sus solicitudes (Solicitudes de autorizaciones PBS, Solicitud de servicios NO PBS, Radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, Trámites de Afiliación y Registro para afiliados: Certificados de estados de afiliación, solicitud de afiliación, actualización de datos y movilidad al régimen subsidiado, Trámites de Afiliación y Registro para empleadores: Afiliación de empresa, vinculación de trabajadores, actualización de datos de empleadores, solicitud de paz y salvo, solicitud de devolución de aportes y solicitud de pago de incapacidades), * líneas de atención: celular 3508296590 (PQRS) Línea Gratuita Nacional: 018000962055

PD: Por instrucciones de la Superintendencia Nacional de Salud, debemos informarle que, frente a cualquier desacuerdo con esta respuesta, podrá elevar consulta ante la citada entidad, máxima autoridad de inspección y vigilancia en la materia. Adicionalmente, cuando la PQR corresponde a una EPS del régimen subsidiado, se podrá elevar ante la correspondiente Dirección de Salud Departamental, Distrital o Local. (Circular Única 0047 de 2007 modificada por la Circular 049 de 2008 y por la Circular 0008 de 2018).

Folios: 98

Anexo: 2

Nombre anexos: Carta de deberes y derechos

Para responder este documento, favor citar este número EPSS-1319-2023.

Señor(a)
JOSE VICENTE GRANADOS SUAREZ
CC 13229505
Correo Electrónico granadosjosevicente89@gmail.com
Cúcuta - Departamento Norte de Santander

Asunto: Respuesta a PQRD petición ante rendición de cuenta

Respetado (a) peticionario,

Reciba un cordial saludo, agradecemos la oportunidad que nos brinda al permitirnos aclarar y resolver sus solicitudes e inquietudes, referentes a los servicios que ofrece COMFAORIENTE EPS-S.

Se ha verificado comunicación recibida el día 10 de mayo 2023, en la cual refiere que *“solicitud de inclusión a un ancianato o le pagan una pieza, por que la familia no me colabora”*, en la cual se evidencian los siguientes datos:

- Datos de identificación de la afiliada: JOSE VICENTE GRANADOS SUAREZ identificado con CC 13229505 Celular 3208613398
- Servicio requerido: inclusión a un ancianato
- Fecha de la solicitud: 10/05/2023
- Respuestas que han sido emitidas hasta el momento: ninguna
- IPS o Proveedor involucrado en la petición: NA

Atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso fue analizado por el Área de Atención al Afiliado, donde se realizó trazabilidad a la PQRD presentada y se procede a dar respuesta a la misma:

Con base en su solicitud, muy respetuosamente me permito indicar que debe dirigirse a la oficina de Bienestar Social de la Alcaldía Municipal de Cúcuta ubicada en la av. 7 Calle 5 y 6 Centro Comercial Las Mercedes en el horario de atención de 7:00 a – 12:00 m. 2:00 – 6:00 p.m. o comunicarse a la línea telefónica No 5784949 EXT 417 , toda vez que el servicio de ancianato no está con cargo a la UPC y, por ende, no es ofertado por la Empresas Administradora de Planes de Beneficios en Salud – ComfaOriente EPSS

De esta forma, se da por gestionada su solicitud. En caso de requerir algo adicional o reportar algo nuevo, puede realizar la radicación a través de los canales de comunicación habilitados por COMFAORIENTE EPS-S, los cuales se les notificara al correo electrónico.

A continuación, le mencionaremos los canales de comunicación habilitados por COMFAORIENTE EPS-S, con el fin de dar gestión a sus solicitudes e inquietudes y, de esta manera, garantizar los servicios de salud.

Avenida 2 No. 13-55 Barrio La Playa – Cúcuta – Norte de Santander
Teléfono 5755560 PBX Ext. 2802
Línea gratuita Nacional 018000962055

www.comfaorientes.com

CÓDIGO: F-EPSS-75

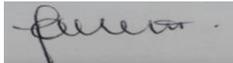
- A través de la plataforma de la EPS_VIRTUAL en el enlace <https://epsonline.comfaoriente.com/login/afiliado/>
- Línea telefónica para gestión de PQRS 3508296590 las 24 horas del día.
- Atención presencial Cúcuta calle 14 #1-54 Barrio la Playa
- Correo electrónico atencionalafiliado.eps@comfaoriente.com

Por otra parte, sea esta la oportunidad, para hacer entrega de la Carta de Derechos y Deberes del Afiliado y la Carta de Desempeño, con el objetivo de darlas a conocer a los afiliados y sus familias, buscando que sean multiplicadores de estos temas de interés, como actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Nos permitimos informarle que, queremos reiterar a Usted nuestro compromiso de trabajar día a día para que tenga un excelente servicio de salud y, de antemano, le presentamos disculpas por las incomodidades generadas y agradecemos sus observaciones, que nos permiten definir acciones de mejoramiento en beneficio de todos los usuarios. Lamentamos que este hecho haya impactado en sus expectativas de servicio, agradecemos sus observaciones, ya que nos permiten identificar los aspectos susceptibles de ajuste y la posibilidad de definir acciones de mejoramiento para nuestros servicios en beneficio de todos los usuarios.

Esperamos haber dado respuesta a su PQRD y lo invitamos a continuar utilizando nuestros servicios.

Cordialmente,



FANNY ANAIS TORRES GONZALEZ
Jefe de Grupo Atención al Afiliado
COMFAORIENTE EPS-S

NOMBRES Y APELLIDOS		CARGO	FIRMA
Elaboró	JENIFER ALEJANDRA SIERRA RUBIO	TRABAJADOR EN MISIÓN	JASR
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presentado documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones legales y/o técnicas vigentes y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma del remitente.			

Lo invitamos para que conozca los canales virtuales ingresando a EPS_VIRTUAL, a través del enlace <https://epsonline.comfaoriente.com/login/afiliado/> (oficina virtual para afiliados - empleadores), en donde puede realizar sus solicitudes (Solicitudes de autorizaciones PBS, Solicitud de servicios NO PBS, Radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, Trámites de Afiliación y Registro para afiliados: Certificados de estados de afiliación, solicitud de afiliación, actualización de datos y movilidad al régimen subsidiado, Trámites de Afiliación y Registro para empleadores: Afiliación de empresa, vinculación de trabajadores, actualización de datos de empleadores, solicitud de paz y salvo, solicitud de devolución de aportes y solicitud de pago de incapacidades), * líneas de atención: celular 3508296590 (PQRS) Línea Gratuita Nacional: 018000962055

PD: Por instrucciones de la Superintendencia Nacional de Salud, debemos informarle que, frente a cualquier desacuerdo con esta respuesta, podrá elevar consulta ante la citada entidad, máxima autoridad de inspección y vigilancia en la materia. Adicionalmente, cuando la PQR corresponde a una EPS del régimen subsidiado, se podrá elevar ante la correspondiente Dirección de Salud Departamental, Distrital o Local. (Circular Única 0047 de 2007 modificada por la Circular 049 de 2008 y por la Circular 0008 de 2018).

Para responder este documento, favor citar este número EPSS-AA-1305-2023.

Señor(a)
JOBA PEREZ FERNANDEZ
CC. 27,571,337
Correo Electrónico. JACKELINEBERMUDEZPEREZ@GMAIL.COM
Cúcuta - Norte de Santander

Asunto: Respuesta a PQRD Rendición de cuentas

Respetado (a) peticionario,

Reciba un cordial saludo, agradecemos la oportunidad que nos brinda al permitirnos aclarar y resolver sus solicitudes e inquietudes, referentes a los servicios que ofrece COMFAORIENTE EPS-S.

Se ha verificado comunicación recibida el día 10 de mayo de 2023, en la cual refiere lo siguiente *“DESCRIPCION por favor que entreguen los medicamentos y que por favor los fichos de pedir la cita medicas las den a la 1 pm por que este sol tan bravo y viene señoras con niños y abuelos ese sol es muy fuerte; por que motivo es una abuela de la 3 edad en la Ips comfaoriente la funcionaria que la atendio una gordita no la hiba a dar la cita porque llevaba la copia que si no era la original perdía la cita que colaboren por que a los abuelos averse no se le dan las originales para que no las pierdan, los autorizadores en la epss no colaboran tampoco con los abuelos que tienen que leer bien las historias clínicas y ordenes medicas con mas cuidado y no gritar y ser groceros con los abuelos.Los medicamentos mucha demora para la entrega y casi nunca hay medicamentos y la señorita de alla es muy grocera ...*, en la cual se evidencian los siguientes datos:

- Datos de identificación de la afiliada: JOBA PEREZ FERNANDEZ identificada con CC. 27,571,337 Celular.3188807345
- Servicio requerido: entrega de medicamentos.
- Fecha de la solicitud: 10 de mayo de 2023
- Respuestas que han sido emitidas hasta el momento: ninguna
- IPS o Proveedor involucrado en la petición: Comfaoriente I.P.S.

Atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso fue analizado por el Área de Atención al Afiliado, donde se realizó trazabilidad a la PQRD presentada y se procede a dar respuesta a la misma:

Se gestiona comunicación telefónica, logrando comunicación la señora Yaqueline Bermudez (hija) de la usuaria, quien deja la siguiente sugerencia: *“La IPS ComfaOriente no debería ponerle problema a los abuelos adultos mayores quien van con copia de cedula de ciudadanía y no llevan la original; para evitar perderla y le hacen perder el tiempo y el dinero que si no llevan original no los dejan pasar a la cita”*, por ende, se procede a verificar el caso con el fin de dar la explicaciones pertinentes a la señora.

De acuerdo al Decreto ley 019 de 2012, es indispensable para la brindar la atención en el servicio de salud, presentar el documento de identidad original, ya que es el documento válido para que identificar al usuario como ciudadano colombiano o si es extranjero, que está legalmente estar en el país.

Ahora bien, con respecto a la entrega de los medicamentos, la señora manifestó que ya fueron entregados.

De esta forma, se da por gestionada su solicitud. En caso de requerir algo adicional o reportar algo nuevo, puede realizar la radicación a través de los canales de comunicación habilitados por COMFAORIENTE EPS-S, los cuales se les notificara al correo electrónico.

A continuación, le mencionaremos los canales de comunicación habilitados por COMFAORIENTE EPS-S, con el fin de dar gestión a sus solicitudes e inquietudes y, de esta manera, garantizar los servicios de salud.

- A través de la plataforma de la EPS_VIRTUAL en el enlace <https://epsonline.comfaoriente.com/login/afiliado/>
- Línea telefónica para gestión de PQRS 3508296590 las 24 horas del día.
- Atención presencial en las siguientes sedes en el municipio de Cúcuta - SEDE 1: CALLE 14 #1-54 y SEDE 2: AV. 2 #15-69 Barrio la playa
- Correo electrónico atencionalafiliado.eps@comfaoriente.com

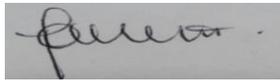
Por otra parte, sea esta la oportunidad, para hacer entrega de la Carta de Derechos y Deberes del Afiliado y la Carta de Desempeño, con el objetivo de darlas a conocer a los afiliados y sus familias, buscando que sean multiplicadores de estos temas de interés, como actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Nos permitimos informarle que, queremos reiterar a Usted nuestro compromiso de trabajar día a día para que tenga un excelente servicio de salud y, de antemano, le presentamos disculpas por las incomodidades generadas y agradecemos sus observaciones, que nos permiten definir acciones de mejoramiento en beneficio de

todos los usuarios. Lamentamos que este hecho haya impactado en sus expectativas de servicio, agradecemos sus observaciones, ya que nos permiten identificar los aspectos susceptibles de ajuste y la posibilidad de definir acciones de mejoramiento para nuestros servicios en beneficio de todos los usuarios.

Esperamos haber dado respuesta a su PQRD y lo invitamos a continuar utilizando nuestros servicios.

Cordialmente,



FANNY ANAIS TORRES GONZÁLEZ
Jefe de Grupo Atención al Afiliado
COMFAORIENTE EPS-S

NOMBRES Y APELLIDOS		CARGO	FIRMA
Elaboró	Shirley biviana roa mora	Agente educativo siau	Shirley roa

Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones legales y/o técnicas vigentes y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma del remitente.

Lo invitamos para que conozca los canales virtuales ingresando a EPS VIRTUAL, a través del enlace <https://epsonline.comfaoriente.com/login/afiliado/> (oficina virtual para afiliados - empleadores), en donde puede realizar sus solicitudes (Solicitudes de autorizaciones PBS, Solicitud de servicios NO PBS, Radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, Trámites de Afiliación y Registro para afiliados: Certificados de estados de afiliación, solicitud de afiliación, actualización de datos y movilidad al régimen subsidiado, Trámites de Afiliación y Registro para empleadores: Afiliación de empresa, vinculación de trabajadores, actualización de datos de empleadores, solicitud de paz y salvo, solicitud de devolución de aportes y solicitud de pago de incapacidades), * líneas de atención: celular 3508296590 (PQRS) Línea Gratuita Nacional: 018000962055

PD: Por instrucciones de la Superintendencia Nacional de Salud, debemos informarle que, frente a cualquier desacuerdo con esta respuesta, podrá elevar consulta ante la citada entidad, máxima autoridad de inspección y vigilancia en la materia. Adicionalmente, cuando la PQR corresponde a una EPS del régimen subsidiado, se podrá elevar ante la correspondiente Dirección de Salud Departamental, Distrital o Local. (Circular Única 0047 de 2007 modificada por la Circular 049 de 2008 y por la Circular 0008 de 2018).

Folios: 98
Anexo: 2
Nombre anexos: Carta de deberes y derechos

Señor(a)

Miquel Antonio Ortega Pinto

CC. 13259934

Dirección: calle 16- 12-48 barrio el contenido

Cúcuta-Norte de Santander

Asunto: Respuesta a PQR - RENDICION DE CUENTAS

Respetado (a) peticionario,

Reciba un cordial saludo, agradecemos la oportunidad que nos brinda al permitirnos aclarar y resolver sus solicitudes e inquietudes, referentes a los servicios que ofrece COMFAORIENTE EPS-S.

Se ha verificado comunicación recibida el día 10 mayo de 2023, en la cual refiere *Primero: Felicidades Por Ser Una De Las Mejores Ep. Y Orgullo De Nuestra Región Pero Que A Pesar De Ser Buena Se Presentan Algunas Inconformidades A Saber: 1 La Farmacia: A Donde Llegamos A Quedarnos 3-4 O Más Horas Esperando La Atención Sin Contar Algunas Veces Que Los Medicamentos No Los Hay Y Debemos Esperar 15 Dias O Mas Y Cuando Pasa El Mes Ya No Son Entregados Pues Paso El Mes Y Hay Que Autorizar El Siguiete Entrega En Dichas Instalaciones Muchas Veces No Se Cuentan Con El Servicio De Baños (A Veces Por Culpa De Los Mismos Usuarios) Pero Hay Que Buscar La Forma De Mejorar Pues Ahi Vamos Usuarios Que Muchas Veces Necesitamos Esta Servicio (Adultos Mayores Enfermos Renales O Mujeres Embarazadas Etc)*

Sabemos De Sus Ingentes Esfuerzos Por Mejorar.

3. En Una Asamblea Anterior Nos Dirigimos De Parte De Un Funcionario Que Antes De Colocar Quejas, Reclamos O Tutela -Buscamos La Mejor Forma De Cambiar De E.P.S Y Con Todo Respeto Creo Que No Es La Solución

Soy Un Usuario Super Agradecido De La Eps Comfaoriente Y Se Que Todos Uds Están En La Mejor Disposición Por Hacer Que Esta Empresa Siga Creciendo Para Ser Cada Vez Mejor Y Seguro Estamos Que La Atención De La Ips Disfarma Uds Pueden Hacer Que Mejore Y No Tengamos Que Expresarnos Llegando A Hacer Filas Desde Las 4am Siendo Presa Fácil De La Delincuencia Y Los Factores Climático.

¡Les Recuerdo! Que Cuando Se Llegar A Tutelar Es Por Que Se Ha Agotado El Conducto Regular Y Emos Que Hay Un Derecho Fundamental Que Nos Estan Vulnerado.

Creo De Otra Forma Que Hay medicamento Que Debemos Autorizar Mes A Mes Y Aunque No Es Culpa De Uds Pero Deberian Ser Capita La Atencion Que Presta Domiciliaria Tambien Presenta Algunas Pequeñas Fallasque Son Corregibles De Parte D Eunios Pocos Funcionarios Agardezco De Todos Uds Sus Manifestaciones De Cariño Y Atencion.

Reitero Mis Felicidades Y El Deseo De Seguir Contando Con Esta Formidable Empresa. Comfaoriente Orgullo Del Oriente Colombiano Disculpen La Caligrafia.”

Avenida 2 No. 13-55 Barrio La Playa – Cúcuta – Norte de Santander

Teléfono 5755560 PBX Ext. 2802

Línea gratuita Nacional 018000962055

www.comfaoriente.com

CÓDIGO: F-EPSS-75

Datos de identificación de la afiliada: Miquel Antonio Ortega Pinto identificado con CC.13259934 Celular 3233957011

- Servicio requerido:
- Fecha de la solicitud: 10 de mayo de 2023
- Respuestas que han sido emitidas hasta el momento: gestión telefónica para información.
- IPS o Proveedor involucrado en la petición: Disfarma

Atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso fue analizado por el Área de Atención al Afiliado, donde se realizó trazabilidad a la PQRD presentada y se procede a dar respuesta a la misma:

Con relación a la manifestación referente a la inconformidad en la atención del punto de dispensación de Disfarma, muy respetuosamente me permito informarle que se solicitó explicaciones al proveedor con el fin de dar solución al respecto.

Con base en lo anterior, el proveedor emitió el siguiente comunicado:

“Para DISFARMA es de gran importancia la satisfacción de nuestros usuarios, según lo expresado en la queja, informamos lo siguiente: Se lamenta la percepción del usuario por las instalaciones, tiempos de espera, despacho de medicamentos, entre otras ya mencionadas; Sin embargo, queremos informarle que, actualmente se realizan actividades de seguimiento a los tiempos de atención en las cajas de facturación y se están implementando medidas para agilizar este proceso y minimizar el impacto en los tiempos de espera de pacientes y familiares. Teniendo en cuenta la importancia de los hechos relatados por usted, se realizó proceso de retroalimentación frente a la actitud de servicio y humanización, haciendo énfasis en las claves de buen servicio y la importancia de la comunicación asertiva con el paciente y su familia. Lamentamos no haber impactado satisfactoriamente en sus expectativas de servicio y agradecemos sus observaciones, ya que nos permiten identificar los aspectos susceptibles de ajuste y la posibilidad de definir acciones de mejoramiento para nuestros servicios en beneficio de todos los usuarios.

DISFARMA GC SAS, en su red de puntos de dispensación, cuenta con personal idóneo, altamente calificado y entrenado para la dispensación de medicamentos y dispositivos médicos dentro del marco normativo y lo contratado con nuestros clientes, y orientados a resolver todas y cada una de las inquietudes presentadas por nuestros usuarios en un ambiente de cordialidad y respeto.

También informamos nuestros canales no virtuales para la entrega de medicamentos, inquietudes quejas y demás.



Nuevamente, reiteramos nuestro compromiso con la calidad y el mejoramiento continuo en nuestros procesos.”

Ahora, con respecto al horario de atención para radicar solicitudes de servicios para el proceso de autorizaciones es de 7 a 11 am de lunes a viernes y para reclamar las autorizaciones es de 2 a 4 pm de lunes a viernes, esto con el fin de mantener el orden en la atención y evitar aglomeración en las salas de atención

De esta forma, se da por gestionada su solicitud. En caso de requerir algo adicional o reportar algo nuevo, puede realizar la radicación a través de los canales de comunicación habilitados por COMFAORIENTE EPS-S, los cuales se les notificara al correo electrónico.

A continuación, le mencionaremos los canales de comunicación habilitados por COMFAORIENTE EPS-S, con el fin de dar gestión a sus solicitudes e inquietudes y, de esta manera, garantizar los servicios de salud.

- A través de la plataforma de la EPS_VIRTUAL en el enlace <https://epsonline.comfaoriente.com/login/afiliado/>
- Línea telefónica para gestión de PQRS 3508296590 las 24 horas del día.
- Atención presencial en las siguientes sedes en el municipio de Cúcuta - SEDE 1: CALLE 14 #1-54 y SEDE 2: AV. 2 #15-69 Barrio la playa
- Correo electrónico atencionalafiliado.eps@comfaoriente.com

Por otra parte, sea esta la oportunidad, para hacer entrega de la Carta de Derechos y Deberes del Afiliado y la Carta de Desempeño, con el objetivo de darlas a conocer a los afiliados y sus familias, buscando que sean multiplicadores de estos temas de interés, como actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Nos permitimos informarle que, queremos reiterar a Usted nuestro compromiso de trabajar día a día para que tenga un excelente servicio de salud y, de antemano, le presentamos disculpas por las incomodidades generadas y agradecemos sus observaciones, que nos permiten definir acciones de mejoramiento en beneficio de todos los usuarios. Lamentamos que este hecho haya impactado en sus expectativas de servicio, agradecemos sus observaciones, ya que nos permiten identificar los aspectos susceptibles de ajuste y la posibilidad de definir acciones de mejoramiento para nuestros servicios en beneficio de todos los usuarios.

Esperamos haber dado respuesta a su PQR y lo invitamos a continuar utilizando nuestros servicios.

Cordialmente,



FANNY ANAIS TORRES GONZALEZ

Jefe de Grupo Atención al Afiliado

COMFAORIENTE EPS-S

NOMBRES Y APELLIDOS		CARGO	FIRMA
Elaboró	Lilian Vanessa Ramirez molina	Agente educativo	Vanessa Ramirez molina
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones legales y/o técnicas vigentes y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma del remitente.			

Lo invitamos para que conozca los canales virtuales ingresando a EPS_VIRTUAL, a través del enlace <https://epsonline.comfaoriente.com/login/afiliado/> (oficina virtual para afiliados - empleadores), en donde puede realizar sus solicitudes (Solicitudes de autorizaciones PBS, Solicitud de servicios NO PBS, Radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, Trámites de Afiliación y Registro para afiliados: Certificados de estados de afiliación, solicitud de afiliación, actualización de datos y movilidad al régimen subsidiado, Trámites de Afiliación y Registro para empleadores: Afiliación de empresa, vinculación de trabajadores, actualización de datos de empleadores, solicitud de paz y salvo, solicitud de devolución de aportes y solicitud de pago de incapacidades), * líneas de atención: celular 3508296590 (PQRS) Línea Gratuita Nacional: 018000962055

PD: Por instrucciones de la Superintendencia Nacional de Salud, debemos informarle que, frente a cualquier desacuerdo con esta respuesta, podrá elevar consulta ante la citada entidad, máxima autoridad de inspección y vigilancia en la materia. Adicionalmente, cuando la PQR

Avenida 2 No. 13-55 Barrio La Playa – Cúcuta – Norte de Santander

Teléfono 5755560 PBX Ext. 2802

Línea gratuita Nacional 018000962055

www.comfaoriente.com

CÓDIGO: F-EPSS-75

corresponde a una EPS del régimen subsidiado, se podrá elevar ante la correspondiente Dirección de Salud Departamental, Distrital o Local. (Circular Única 0047 de 2007 modificada por la Circular 049 de 2008 y por la Circular 0008 de 2018).

Folios: 96

Anexo: 1

Nombre anexos: Carta de deberes y derechos

Señor(a)
HECTOR JOSE SOLANO
CC. 738729231
Correo Electrónico. No tiene
CUCUTA / Norte de Santander

Asunto: Respuesta a PQR – Rendición de cuentas

Respetado (a) peticionario,

Reciba un cordial saludo, agradecemos la oportunidad que nos brinda al permitirnos aclarar y resolver sus solicitudes e inquietudes, referentes a los servicios que ofrece COMFAORIENTE EPS-S.

Se ha verificado comunicación recibida el día 10 de mayo de 2023, en la cual refiere que " *que sucede con algunos prestadores de la red contratación hace rato tenemos problemáticas con los medicamento ips comfaoriente solinsa clinica peñaranda , todo lo más el medicamento que es lom que prima para un buen servicio y haci tener problemas con la eps.* "en la cual se evidencian los siguientes datos:

Datos de identificación de afiliado: HECTOR JOSE SOLANO

- identificado con CC. 738729231 CELULAR. 3157229231.
- Servicio requerido: *inconformidad con la red de servicios médicos*
- Fecha de la solicitud: 10 de mayo de 2023
- Respuestas que han sido emitidas hasta el momento:25/05/2023
- IPS o Proveedor involucrado en la petición. N/A

Atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso fue analizado por el Área de Atención al Afiliado, donde se realizó trazabilidad a la PQRD presentada y se procede a dar respuesta a la misma:

1. En atención a su petición recibida en esta entidad se informa que con base al Decreto 780 del 2016 artículo 2.3.1.8 Obligaciones de las entidades EPS del régimen subsidiado. Son obligaciones de las entidades EPS del régimen subsidiado, las siguientes, conforme las disposiciones vigentes... numeral 4. Organizar y garantizar la prestación de los servicios de salud previstos en el Plan Obligatorio de Salud, con el fin de obtener el mejor estado de salud de sus afiliados con cargo a las Unidades de Pago por Capitación

correspondientes. Con este propósito gestionarán y coordinarán la oferta de servicios de salud, directamente o a través de la contratación con instituciones prestadoras de servicios y con profesionales de salud, implementarán sistemas de control de costos; informarán y educarán a los usuarios para el uso racional del sistema; establecerán procedimientos de garantía de calidad para la atención integral, eficiente y oportuna de los usuarios en las instituciones prestadoras de salud. Por lo tanto, Comfaoriente en cumplimiento de sus obligaciones cuenta con la red contratada para garantizar los servicios a nuestros afiliados.

2. Siendo, así las cosas, desde el área de contratación y en consenso con el comité de contratación anualmente se analizan las propuestas y se organiza la red para la siguiente vigencia, donde para el 2023 la red contratada es

De esta forma, se da por gestionada su solicitud. En caso de requerir algo adicional o reportar algo nuevo, puede realizar la radicación a través de los canales de comunicación habilitados por COMFAORIENTE EPS-S, los cuales se les notificara al correo electrónico.

A continuación, le mencionaremos los canales de comunicación habilitados por COMFAORIENTE EPS-S, con el fin de dar gestión a sus solicitudes e inquietudes y, de esta manera, garantizar los servicios de salud.

A través de la plataforma de la EPS_VIRTUAL en el enlace <https://epsonline.comfaoriente.com/login/afiliado/>.

- Línea telefónica para gestión de PQRS 3508296590 las 24 horas del día.
- Atención presencial en la ciudad de Cúcuta en la dirección, calle 14 #1-54 / av 2 #15-69.
- Correo electrónico atencionalafiliado.eps@comfaoriente.com.

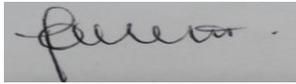
Por otra parte, sea esta la oportunidad, para hacer entrega de la Carta de Derechos y Deberes del Afiliado y la Carta de Desempeño, con el objetivo de darlas a conocer a los afiliados y sus familias, buscando que sean multiplicadores de estos temas de interés, como actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Nos permitimos informarle que, queremos reiterar a Usted nuestro compromiso de trabajar día a día para que tenga un excelente servicio de salud y, de antemano, le presentamos disculpas por las incomodidades generadas y agradecemos sus observaciones, que nos permiten definir acciones de mejoramiento en beneficio de todos los usuarios. Lamentamos que este hecho haya impactado en sus expectativas de servicio, agradecemos sus observaciones, ya que nos permiten identificar los aspectos susceptibles de ajuste y la posibilidad de definir acciones de mejoramiento para nuestros servicios en beneficio de todos los usuarios.

PD: Por instrucciones de la Superintendencia Nacional de Salud, debemos informarle que, frente a cualquier desacuerdo con esta respuesta, podrá elevar consulta ante la citada entidad, máxima autoridad de inspección y vigilancia en la materia. Adicionalmente, cuando la PQR corresponde a una EPS del régimen subsidiado, se podrá elevar ante la correspondiente Dirección de Salud Departamental, Distrital o Local. (Circular Única 0047 de 2007 modificada por la Circular 049 de 2008 y por la Circular 0008 de 2018).

Esperamos haber dado respuesta a su PQRD y lo invitamos a continuar utilizando nuestros servicios.

Cordialmente,



FANNY ANAIS TORRES GONZALEZ
Jefe de Grupo Atención al Afiliado
COMFAORIENTE EPS-S

NOMBRES Y APELLIDOS		CARGO	FIRMA
Elaboró	LUIS ALEXANDER UREÑA ALBA	Trabajador en misión	
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones legales y/o técnicas vigentes y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma del remitente.			

Lo invitamos para que conozca los canales virtuales ingresando a EPS VIRTUAL, a través del enlace <https://epsonline.comfaoriente.com/login/afiliado/> (oficina virtual para afiliados - empleadores), en donde puede realizar sus solicitudes (Solicitudes de autorizaciones PBS, Solicitud de servicios NO PBS, Radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, Trámites de Afiliación y Registro para afiliados: Certificados de estados de afiliación, solicitud de afiliación, actualización de datos y movilidad al régimen subsidiado, Trámites de Afiliación y Registro para empleadores: Afiliación de empresa, vinculación de trabajadores, actualización de datos de empleadores, solicitud de paz y salvo, solicitud de devolución de aportes y solicitud de pago de incapacidades), * líneas de atención: celular 3508296590 (PQRS) Línea Gratuita Nacional: 018000962055
PD: Por instrucciones de la Superintendencia Nacional de Salud, debemos informarle que, frente a cualquier desacuerdo con esta respuesta, podrá elevar consulta ante la citada entidad, máxima autoridad de inspección y vigilancia en la materia. Adicionalmente, cuando la PQR corresponde a una EPS del régimen subsidiado, se podrá elevar ante la correspondiente Dirección de Salud Departamental, Distrital o Local. (Circular Única 0047 de 2007 modificada por la Circular 049 de 2008 y por la Circular 0008 de 2018).

Folios:
Anexo: 1
Nombre anexos: Carta de deberes y derechos

Avenida 2 No. 13-55 Barrio La Playa – Cúcuta – Norte de Santander
Teléfono 5755560 PBX Ext. 2802
Línea gratuita Nacional 018000962055
www.comfaoriente.com

CÓDIGO: F-EPSS-75

Señor(a)
Esmeralda Josefina Vargas
CC. 5975759
Dirección: manzana 14 lote 15 barrio valles del rodeo
Cúcuta - Norte de Santander

Asunto: Respuesta a PQR - RENDICION DE CUENTAS MAYO 2023

Respetado (a) petionario,

Reciba un cordial saludo, agradecemos la oportunidad que nos brinda al permitirnos aclarar y resolver sus solicitudes e inquietudes, referentes a los servicios que ofrece COMFAORIENTE EPS-S.

Se ha verificado comunicación recibida el día 10 mayo de 2023, en la cual refiere *“reciban un cordial saludo lleno de bendiciones la presente es para plantarles el mar servicio que ofrece disfarma malos tratos de parte de quien laboraran ayi, ya que ni toman en cuenta a los discapacitados y que casi nunca entregan los medicamentos y respeto a la parte de autorizaciones que solo trabajan medio tiempo solo hasta las 11 y ahora uno tiene que esperar hasta 8 dias para que le entreguen las autorizaciones, muchas veces hay que esperar ese tiempo para poder comenzar el tratamiento se les agradece tomar en cuenta las inquietudes bendiciones.”*

- Datos de identificación de la afiliada: Esmeralda Josefina Vargas identificado con CC.5975759 Celular 3163938266
- Servicio requerido: inconformidad en la atención del proveedor de medicamentos Disfarma y el horario de atención de las autorizaciones.
- Fecha de la solicitud: 10 de mayo de 2023
- Respuestas que han sido emitidas hasta el momento: gestión telefónica para información.
- IPS o Proveedor involucrado en la petición: Disfarma

Atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso fue analizado por el Área de Atención al Afiliado, donde se realizó trazabilidad a la PQRD presentada y se procede a dar respuesta a la misma:

Con relación a la manifestación referente a la inconformidad en la atención del punto de dispensación de Disfarma, muy respetuosamente me permito informarle que se solicitó explicaciones al proveedor con el fin de dar solución al respecto.

Con base en lo anterior, el proveedor de medicamento, emitió el siguiente comunicado:

“Para DISFARMA es de gran importancia la satisfacción de nuestros usuarios, según lo expresado en la queja, informamos lo siguiente: Se lamenta la percepción del usuario por las instalaciones, tiempos de espera, despacho de medicamentos, entre otras ya mencionadas; Sin embargo, queremos informarle que, actualmente se realizan actividades de seguimiento a los tiempos de atención en las cajas de facturación y se están implementando medidas para agilizar este proceso y minimizar el impacto en los tiempos de espera de pacientes y familiares. Teniendo en cuenta la importancia de los hechos relatados por usted, se realizó proceso de retroalimentación frente a la actitud de servicio y humanización, haciendo énfasis en las claves de buen servicio y la importancia de la comunicación asertiva con el paciente y su familia. Lamentamos no haber impactado satisfactoriamente en sus expectativas de servicio y agradecemos sus observaciones, ya que nos permiten identificar los aspectos susceptibles de ajuste y la posibilidad de definir acciones de mejoramiento para nuestros servicios en beneficio de todos los usuarios.

DISFARMA GC SAS, en su red de puntos de dispensación, cuenta con personal idóneo, altamente calificado y entrenado para la dispensación de medicamentos y dispositivos médicos dentro del marco normativo y lo contratado con nuestros clientes, y orientados a resolver todas y cada una de las inquietudes presentadas por nuestros usuarios en un ambiente de cordialidad y respeto.

También informamos nuestros canales no virtuales para la entrega de medicamentos, inquietudes quejas y demás.



Nuevamente, reiteramos nuestro compromiso con la calidad y el mejoramiento continuo en nuestros procesos."

Ahora, con respecto al horario de atención para radicar solicitudes de servicios para el proceso de autorizaciones es de 7 a 11 am de lunes a viernes y para reclamar las autorizaciones es de 2 a 4 pm de lunes a viernes, esto con el fin de mantener el orden en la atención y evitar aglomeración en las salas de atención

De esta forma, se da por gestionada su solicitud. En caso de requerir algo adicional o reportar algo nuevo, puede realizar la radicación a través de los canales de comunicación habilitados por COMFAORIENTE EPS-S, los cuales se les notificara al correo electrónico.

A continuación, le mencionaremos los canales de comunicación habilitados por COMFAORIENTE EPS-S, con el fin de dar gestión a sus solicitudes e inquietudes y, de esta manera, garantizar los servicios de salud.

- A través de la plataforma de la EPS_VIRTUAL en el enlace <https://epsonline.comfaoriente.com/login/afiliado/>
- Línea telefónica para gestión de PQRS 3508296590 las 24 horas del día.
- Atención presencial en las siguientes sedes en el municipio de Cúcuta - SEDE 1: CALLE 14 #1-54 y SEDE 2: AV. 2 #15-69 Barrio la playa

Avenida 2 No. 13-55 Barrio La Playa – Cúcuta – Norte de Santander
Teléfono 5755560 PBX Ext. 2802
Línea gratuita Nacional 018000962055
www.comfaoriente.com

CÓDIGO: F-EPSS-75

- Correo electrónico atencionalafiliado.eps@comfaoriente.com

Por otra parte, sea esta la oportunidad, para hacer entrega de la Carta de Derechos y Deberes del Afiliado y la Carta de Desempeño, con el objetivo de darlas a conocer a los afiliados y sus familias, buscando que sean multiplicadores de estos temas de interés, como actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Nos permitimos informarle que, queremos reiterar a Usted nuestro compromiso de trabajar día a día para que tenga un excelente servicio de salud y, de antemano, le presentamos disculpas por las incomodidades generadas y agradecemos sus observaciones, que nos permiten definir acciones de mejoramiento en beneficio de todos los usuarios. Lamentamos que este hecho haya impactado en sus expectativas de servicio, agradecemos sus observaciones, ya que nos permiten identificar los aspectos susceptibles de ajuste y la posibilidad de definir acciones de mejoramiento para nuestros servicios en beneficio de todos los usuarios.

Esperamos haber dado respuesta a su PQR y lo invitamos a continuar utilizando nuestros servicios.

Cordialmente,



FANNY ANAIS TORRES GONZALEZ
Jefe de Grupo Atención al Afiliado
COMFAORIENTE EPS-S

NOMBRES Y APELLIDOS		CARGO	FIRMA
Elaboró	Dennis Acevedo Vega	Trabajador en misión	Dennis Acevedo
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones legales y/o técnicas vigentes y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma del remitente.			

Lo invitamos para que conozca los canales virtuales ingresando a EPS VIRTUAL, a través del enlace <https://epsonline.comfaoriente.com/login/afiliado/> (oficina virtual para afiliados - empleadores), en donde puede realizar sus solicitudes (Solicitudes de autorizaciones PBS, Solicitud de servicios NO PBS, Radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, Trámites de Afiliación y Registro para afiliados: Certificados de estados de afiliación, solicitud de afiliación, actualización de datos y movilidad al régimen subsidiado, Trámites de Afiliación y Registro para empleadores: Afiliación de empresa, vinculación de trabajadores, actualización de datos de empleadores, solicitud de paz y salvo, solicitud de devolución de aportes y solicitud de pago de incapacidades), * líneas de atención: celular 3508296590 (PQRS) Línea Gratuita Nacional: 018000962055

PD: Por instrucciones de la Superintendencia Nacional de Salud, debemos informarle que, frente a cualquier desacuerdo con esta respuesta, podrá elevar consulta ante la citada entidad, máxima autoridad de inspección y vigilancia en la materia. Adicionalmente, cuando la PQR corresponde a una EPS del régimen subsidiado, se podrá elevar ante la correspondiente Dirección de Salud Departamental, Distrital o Local. (Circular Única 0047 de 2007 modificada por la Circular 049 de 2008 y por la Circular 0008 de 2018).

Folios: 96

Anexo: 1

Nombre anexos: Carta de deberes y derechos

Para responder este documento, favor citar este número EPSS-AA-1260-2023

Señor(a)
Mirian Peñaloza
CC. 60310806
Dirección: Manzana B lote 46 Valles de las vegas
Cúcuta - Norte de Santander

Asunto: Respuesta a PQR – RENDICION DE CUENTAS MAYO 2023

Respetado (a) peticionario,

Reciba un cordial saludo, agradecemos la oportunidad que nos brinda al permitirnos aclarar y resolver sus solicitudes e inquietudes, referentes a los servicios que ofrece COMFAORIENTE EPS-S.

Se ha verificado comunicación recibida el día 10 mayo de 2023, en la cual refiere “1. como hacer un traslado sin perder la salud o médica. 2. asistencia médica en casa cuando el paciente no pueda salir de casa. 3. duración de la autorización porque tanto tiempo para darla y solo en la mañana nada más.”, en la cual se evidencian los siguientes datos:

- Datos de identificación de la afiliada: Mirian Peñaloza identificado con CC.60.310.806 Celular3025986100
- Servicio requerido: traslado de EPS, atención domiciliaria y horario de atención para autorización.
- Fecha de la solicitud: 10 de mayo de 2023
- Respuestas que han sido emitidas hasta el momento: gestión telefónica para información.
- IPS o Proveedor involucrado en la petición: N/A

Atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso fue analizado por el Área de Atención al Afiliado, donde se realizó trazabilidad a la PQRD presentada y se procede a dar respuesta a la misma:

1. Me permito informar que para solicitar el traslado de EPS, debe dirigirse a la EPS de su preferencia, tramitar el proceso de afiliación donde deben diligenciar el formulario, para realizar el traslado y esperar aproximadamente un mes para el traslado efectivo. Esto de acuerdo a la Resolución 780 del 2016, “Artículo 2.1.1.3 Definiciones. Para los efectos de la presente Parte, las expresiones afiliación, afiliado, datos básicos, inscripción a la Entidad Promotora de Salud - EPS, movilidad, novedades, registro, traslados, traslado de EPS dentro de un mismo régimen, traslado de EPS entre regímenes diferentes, y validación tendrán los siguientes alcances”
2. El servicio de atención domiciliaria cuando el afiliado no puede salir de casa, en primer lugar, me permito explicar que el servicio de atención domiciliaria es un recurso que permite proveer asistencia sanitaria para la resolución en el domicilio del paciente que por sus estado de salud, situación de incapacidad física que no le permite desplazarse a un centro de salud, este servicio lo cubre la UPC, siempre y cuando el médico tratante bajo su criterio, lo ordene y aplique las escalas de discapacidad física.
3. Con respecto al horario de atención para radicar solicitudes de servicios para el proceso de autorizaciones, es preciso indicar que es de 7 a 11 am de lunes a viernes y para reclamar las autorizaciones es de 2 a 4 pm de lunes a viernes, esto con el fin de mantener el orden en la atención y evitar aglomeración en las salas de atención

De esta forma, se da por gestionada su solicitud. En caso de requerir algo adicional o reportar algo nuevo, puede realizar la radicación a través de los canales de comunicación habilitados por COMFAORIENTE EPS-S, los cuales se les notificara al correo electrónico.

A continuación, le mencionaremos los canales de comunicación habilitados por COMFAORIENTE EPS-S, con el fin de dar gestión a sus solicitudes e inquietudes y, de esta manera, garantizar los servicios de salud.

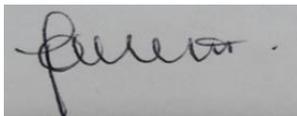
- A través de la plataforma de la EPS_VIRTUAL en el enlace <https://epsonline.comfaoriente.com/login/afiliado/>
- Línea telefónica para gestión de PQRS 3508296590 las 24 horas del día.
- Atención presencial en las siguientes sedes en el municipio de Cúcuta - SEDE 1: CALLE 14 #1-54 y SEDE 2: AV. 2 #15-69 Barrio la playa
- Correo electrónico atencionalafiliado.eps@comfaoriente.com

Por otra parte, sea esta la oportunidad, para hacer entrega de la Carta de Derechos y Deberes del Afiliado y la Carta de Desempeño, con el objetivo de darlas a conocer a los afiliados y sus familias, buscando que sean multiplicadores de estos temas de interés, como actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Nos permitimos informarle que, queremos reiterar a Usted nuestro compromiso de trabajar día a día para que tenga un excelente servicio de salud y, de antemano, le presentamos disculpas por las incomodidades generadas y agradecemos sus observaciones, que nos permiten definir acciones de mejoramiento en beneficio de todos los usuarios. Lamentamos que este hecho haya impactado en sus expectativas de servicio, agradecemos sus observaciones, ya que nos permiten identificar los aspectos susceptibles de ajuste y la posibilidad de definir acciones de mejoramiento para nuestros servicios en beneficio de todos los usuarios.

Esperamos haber dado respuesta a su PQR y lo invitamos a continuar utilizando nuestros servicios.

Cordialmente,



FANNY ANAIS TORRES GONZALEZ
Jefe de Grupo Atención al Afiliado
COMFAORIENTE EPS-S

NOMBRES Y APELLIDOS		CARGO	FIRMA
Elaboró	Dennis Acevedo Vega	Trabajador en misión	Dennis Acevedo
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones legales y/o técnicas vigentes y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma del remitente.			

Lo invitamos para que conozca los canales virtuales ingresando a EPS VIRTUAL, a través del enlace <https://epsonline.comfaoriente.com/login/afiliado/> (oficina virtual para afiliados - empleadores), en donde puede realizar sus solicitudes (Solicitudes de autorizaciones PBS, Solicitud de servicios NO PBS, Radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, Trámites de Afiliación y Registro para afiliados: Certificados de estados de afiliación, solicitud de afiliación, actualización de datos y movilidad al régimen subsidiado, Trámites de Afiliación y Registro para empleadores: Afiliación de empresa, vinculación de trabajadores, actualización de datos de empleadores, solicitud de paz y salvo, solicitud de devolución de aportes y solicitud de pago de incapacidades), * líneas de atención: celular 3508296590 (PQRS) Línea Gratuita Nacional: 018000962055

PD: Por instrucciones de la Superintendencia Nacional de Salud, debemos informarle que, frente a cualquier desacuerdo con esta respuesta, podrá elevar consulta ante la citada entidad, máxima autoridad de inspección y vigilancia en la materia. Adicionalmente, cuando la PQR corresponde a una EPS del régimen subsidiado, se podrá elevar ante la correspondiente Dirección de Salud Departamental, Distrital o Local. (Circular Única 0047 de 2007 modificada por la Circular 049 de 2008 y por la Circular 0008 de 2018).

Folios: 96
Anexo: 1
Nombre anexos: Carta de deberes y derechos

Señor(a)
TRINIDAD CONTRERAS
CC. 36585297
Correo Electrónico.
Cúcuta /Departamento Norte de Santander

Asunto: Respuesta a PQR – Rendición de cuentas

Respetado (a) peticionario,

Reciba un cordial saludo, agradecemos la oportunidad que nos brinda al permitirnos aclarar y resolver sus solicitudes e inquietudes, referentes a los servicios que ofrece COMFAORIENTE EPS-S.

Se ha verificado comunicación recibida el día 10 de mayo de 2023, en la cual refiere que”, como hago para solicitar medicamento en Disfarma SAS , el medicamento MosaPrida de 5 mg tab 30“en la cual se evidencian los siguientes datos:

- Datos de identificación de afiliado: TRINIDAD CONTRERAS identificado con CC. 36585297 CELULAR 3123414682.
- Servicio requerido: *Información para entrega de medicamentos.*
- Fecha de la solicitud: 10 de mayo de 2023
- Respuestas que han sido emitidas hasta el momento:25/05/2023
- IPS o Proveedor involucrado en la petición. N/A

Atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso fue analizado por el Área de Atención al Afiliado, donde se realizó trazabilidad a la PQRD presentada y se procede a dar respuesta a la misma:

1. En atención a su petición recibida en esta entidad se informa que se realizó la respectiva validación en nuestro sistema de información, y se encuentra activo en comfaoriente eps , régimen contributivo.
2. Ahora bien , se informa de una manera muy respetuosa que , para la respectiva entrega de los medicamentos , ordenados por el profesional médico , de debe acercar de manera presencial a la farmacia y llevar consigo la historia clínica completa , la formula médica y la autorización del medicamento (siempre y cuando la requiera).

3. Una vez este en la farmacia, una persona encargada se encargara de revisar sus documentos eh informar en que cubículo le será atendido.

De esta forma, se da por gestionada su solicitud. En caso de requerir algo adicional o reportar algo nuevo, puede realizar la radicación a través de los canales de comunicación habilitados por COMFAORIENTE EPS-S, los cuales se les notificara al correo electrónico.

A continuación, le mencionaremos los canales de comunicación habilitados por COMFAORIENTE EPS-S, con el fin de dar gestión a sus solicitudes e inquietudes y, de esta manera, garantizar los servicios de salud.

A través de la plataforma de la EPS_VIRTUAL en el enlace <https://epsonline.comfaoriente.com/login/afiliado/>.

- Línea telefónica para gestión de PQRS 3508296590 las 24 horas del día.
- Atención presencial en la ciudad de Cúcuta en la dirección, calle 14 #1-54 / av 2 #15-69.
- Correo electrónico atencionalafiliado.eps@comfaoriente.com.

Por otra parte, sea esta la oportunidad, para hacer entrega de la Carta de Derechos y Deberes del Afiliado y la Carta de Desempeño, con el objetivo de darlas a conocer a los afiliados y sus familias, buscando que sean multiplicadores de estos temas de interés, como actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

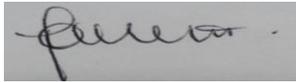
Nos permitimos informarle que, queremos reiterar a Usted nuestro compromiso de trabajar día a día para que tenga un excelente servicio de salud y, de antemano, le presentamos disculpas por las incomodidades generadas y agradecemos sus observaciones, que nos permiten definir acciones de mejoramiento en beneficio de todos los usuarios. Lamentamos que este hecho haya impactado en sus expectativas de servicio, agradecemos sus observaciones, ya que nos permiten identificar los aspectos susceptibles de ajuste y la posibilidad de definir acciones de mejoramiento para nuestros servicios en beneficio de todos los usuarios.

PD: Por instrucciones de la Superintendencia Nacional de Salud, debemos informarle que, frente a cualquier desacuerdo con esta respuesta, podrá elevar consulta ante la citada entidad, máxima autoridad de inspección y vigilancia en la materia. Adicionalmente, cuando la PQR corresponde a una EPS del régimen subsidiado, se podrá elevar ante la correspondiente Dirección de Salud

Departamental, Distrital o Local. (Circular Única 0047 de 2007 modificada por la Circular 049 de 2008 y por la Circular 0008 de 2018).

Esperamos haber dado respuesta a su PQRD y lo invitamos a continuar utilizando nuestros servicios.

Cordialmente,



FANNY ANAIS TORRES GONZALEZ
Jefe de Grupo Atención al Afiliado
COMFAORIENTE EPS-S

NOMBRES Y APELLIDOS		CARGO	FIRMA
Elaboró	LUIS ALEXANDER UREÑA ALBA	Trabajador en misión	
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones legales y/o técnicas vigentes y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma del remitente.			

Lo invitamos para que conozca los canales virtuales ingresando a EPS VIRTUAL, a través del enlace <https://epsonline.comfaoriente.com/login/afiliado/> (oficina virtual para afiliados - empleadores), en donde puede realizar sus solicitudes (Solicitudes de autorizaciones PBS, Solicitud de servicios NO PBS, Radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, Trámites de Afiliación y Registro para afiliados: Certificados de estados de afiliación, solicitud de afiliación, actualización de datos y movilidad al régimen subsidiado, Trámites de Afiliación y Registro para empleadores: Afiliación de empresa, vinculación de trabajadores, actualización de datos de empleadores, solicitud de paz y salvo, solicitud de devolución de aportes y solicitud de pago de incapacidades), * líneas de atención: celular 3508296590 (PQRS) Línea Gratuita Nacional: 018000962055

PD: Por instrucciones de la Superintendencia Nacional de Salud, debemos informarle que, frente a cualquier desacuerdo con esta respuesta, podrá elevar consulta ante la citada entidad, máxima autoridad de inspección y vigilancia en la materia. Adicionalmente, cuando la PQR corresponde a una EPS del régimen subsidiado, se podrá elevar ante la correspondiente Dirección de Salud Departamental, Distrital o Local. (Circular Única 0047 de 2007 modificada por la Circular 049 de 2008 y por la Circular 0008 de 2018).

Folios:
Anexo: 1
Nombre anexos: Carta de deberes y derechos

Señor(a)
LUIS ALFONSO BUSTAMANTE
CC. 13449839
Correo Electrónico. LUISBUSTAMANTE6079@GMAIL.COM
CUCUTA / Norte de Santander

Asunto: Respuesta a PQR – Rendición de cuentas

Respetado (a) peticionario,

Reciba un cordial saludo, agradecemos la oportunidad que nos brinda al permitirnos aclarar y resolver sus solicitudes e inquietudes, referentes a los servicios que ofrece COMFAORIENTE EPS-S.

Se ha verificado comunicación recibida el día 10 de mayo de 2023, en la cual refiere que” manejo tan grosero del personal q entrega los medicina en la av 2 con calle 10-11 haciendo lo que quieren con los usuarios q van a reclamar medicina, gracias. “en la cual se evidencian los siguientes datos:

Datos de identificación de afiliado: LUIS ALFONSO BUSTAMANTE

- identificado con CC. 13449839 CELULAR 3224664372.
- Servicio requerido: *inconformidad con la atención del personal de farmacia*
- Fecha de la solicitud: 10 de mayo de 2023
- Respuestas que han sido emitidas hasta el momento:25/05/2023
- IPS o Proveedor involucrado en la petición. N/A

Atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso fue analizado por el Área de Atención al Afiliado, donde se realizó trazabilidad a la PQRD presentada y se procede a dar respuesta a la misma:

1. En atención a su petición recibida en esta entidad se informa que se realizó la respectiva validación en nuestro sistema de información, y se encuentra activo en COMFAORIENTE EPS, régimen Subsidiado.
2. Así las cosas, y tomando en cuenta su petición se realiza la respectiva notificación a la farmacia, para que sea esta quien tome las medidas correctivas y se vea reflejada una mejor atención al usuario.
3. De ante mano le ofrecemos una disculpa, ante la situación presentada, así las cosas, se capacitará al personal para brindar una mejor atención al usuario.

4. Ahora bien, se informa de una manera muy respetuosa que, para la respectiva entrega de los medicamentos, ordenados por el profesional médico, de debe acercarse de manera presencial a la farmacia y llevar consigo la historia clínica completa, la fórmula médica y la autorización del medicamento (siempre y cuando la requiera).

De esta forma, se da por gestionada su solicitud. En caso de requerir algo adicional o reportar algo nuevo, puede realizar la radicación a través de los canales de comunicación habilitados por COMFAORIENTE EPS-S, los cuales se les notificará al correo electrónico.

A continuación, le mencionaremos los canales de comunicación habilitados por COMFAORIENTE EPS-S, con el fin de dar gestión a sus solicitudes e inquietudes y, de esta manera, garantizar los servicios de salud.

A través de la plataforma de la EPS_VIRTUAL en el enlace <https://epsonline.comfaoriente.com/login/afiliado/>.

- Línea telefónica para gestión de PQRS 3508296590 las 24 horas del día.
- Atención presencial en la ciudad de Cúcuta en la dirección, calle 14 #1-54 / av 2 #15-69.
- Correo electrónico atencionalafiliado.eps@comfaoriente.com.

Por otra parte, sea esta la oportunidad, para hacer entrega de la Carta de Derechos y Deberes del Afiliado y la Carta de Desempeño, con el objetivo de darlas a conocer a los afiliados y sus familias, buscando que sean multiplicadores de estos temas de interés, como actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Nos permitimos informarle que, queremos reiterar a Usted nuestro compromiso de trabajar día a día para que tenga un excelente servicio de salud y, de antemano, le presentamos disculpas por las incomodidades generadas y agradecemos sus observaciones, que nos permiten definir acciones de mejoramiento en beneficio de todos los usuarios. Lamentamos que este hecho haya impactado en sus expectativas de servicio, agradecemos sus observaciones, ya que nos permiten identificar los aspectos susceptibles de ajuste y la posibilidad de definir acciones de mejoramiento para nuestros servicios en beneficio de todos los usuarios.

PD: Por instrucciones de la Superintendencia Nacional de Salud, debemos informarle que, frente a cualquier desacuerdo con esta respuesta, podrá elevar consulta ante la citada entidad, máxima autoridad de inspección y vigilancia en la

Avenida 2 No. 13-55 Barrio La Playa – Cúcuta – Norte de Santander
Teléfono 5755560 PBX Ext. 2802

Línea gratuita Nacional 018000962055

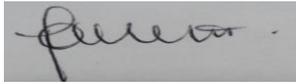
www.comfaoriente.com

CÓDIGO: F-EPSS-75

materia. Adicionalmente, cuando la PQR corresponde a una EPS del régimen subsidiado, se podrá elevar ante la correspondiente Dirección de Salud Departamental, Distrital o Local. (Circular Única 0047 de 2007 modificada por la Circular 049 de 2008 y por la Circular 0008 de 2018).

Esperamos haber dado respuesta a su PQRD y lo invitamos a continuar utilizando nuestros servicios.

Cordialmente,



FANNY ANAIS TORRES GONZALEZ
Jefe de Grupo Atención al Afiliado
COMFAORIENTE EPS-S

NOMBRES Y APELLIDOS		CARGO	FIRMA
Elaboró	LUIS ALEXANDER UREÑA ALBA	Trabajador en misión	
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones legales y/o técnicas vigentes y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma del remitente.			

Lo invitamos para que conozca los canales virtuales ingresando a EPS VIRTUAL, a través del enlace <https://epsonline.comfaoriente.com/login/afiliado/> (oficina virtual para afiliados - empleadores), en donde puede realizar sus solicitudes (Solicitudes de autorizaciones PBS, Solicitud de servicios NO PBS, Radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, Trámites de Afiliación y Registro para afiliados: Certificados de estados de afiliación, solicitud de afiliación, actualización de datos y movilidad al régimen subsidiado, Trámites de Afiliación y Registro para empleadores: Afiliación de empresa, vinculación de trabajadores, actualización de datos de empleadores, solicitud de paz y salvo, solicitud de devolución de aportes y solicitud de pago de incapacidades), * líneas de atención: celular 3508296590 (PQRS) Línea Gratuita Nacional: 018000962055
PD: Por instrucciones de la Superintendencia Nacional de Salud, debemos informarle que, frente a cualquier desacuerdo con esta respuesta, podrá elevar consulta ante la citada entidad, máxima autoridad de inspección y vigilancia en la materia. Adicionalmente, cuando la PQR corresponde a una EPS del régimen subsidiado, se podrá elevar ante la correspondiente Dirección de Salud Departamental, Distrital o Local. (Circular Única 0047 de 2007 modificada por la Circular 049 de 2008 y por la Circular 0008 de 2018).

Folios:
Anexo: 1
Nombre anexos: Carta de deberes y derechos

Para responder este documento, favor citar este número EPSS-AA-1372-2023

Señor(a)
MARIA LUISA CACERES
CC 26765613
Correo electrónico: deicy15_05@hotmail.com
Cúcuta/Norte De Santander

Asunto: Respuesta a queja de audiencia pública de rendición de cuentas

Respetado (a) peticionario:

Reciba un cordial saludo, agradecemos la oportunidad que nos brinda al permitirnos aclarar y resolver sus solicitudes e inquietudes, referentes a los servicios que ofrece COMFAORIENTE EPSS.

En respuesta a su comunicación recibida el día 10 de mayo del 2023, en la cual solicita lo siguiente: *“ me dieron en comfaoriente autorización para llevarla a medical house para que me asignaran medico en casa y mi tratamiento requiere manejo con cateterismo vesical intermitente cada 6 horas,sonda 100% hipodrifilica, 12x 12 cm sin suspender entrenamiento el que hasta la fecha presente no me han atendido y esta recomendación me la ordeno el urologo paulo santos rivera y que debo hacerme dicho tratamiento durante 6 meses y mi gran temor en este momentos es que mis riñones dejen de funcionar, las sondas no fueron entregadas por la farmacia de comfaoriente y dicen que deben ser autorizado. Por favor necesito las sondas para evitar una complicación que ya fue advertida por el doctor. ”* teniendo en cuenta

- Datos de identificación del afiliado: Jesus Orlando Ruiz Moreno, CC: 13351803, TEL: 3222294238.
- Servicio requerido: consulta de primera vez por especialista de Ortopedia.
- Fecha de solicitud: 10 de mayo del 2023
- Respuestas que han sido emitidas hasta el momento: 25 de Mayo del 2023
- IPS o Proveedor involucrado en la petición: Clínica San José de Cúcuta

Atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso fue analizado por el Área de Atención al Afiliado, donde se realizó trazabilidad a la PQRD presentada y se procede a dar respuesta a la misma:

Me permito informar que, se realiza revisión en la plataforma de comfaoriente eps virtual y se logra apreciar generada la autorización de servicios No: 2826681 por atención (visita) domiciliaria, por enfermería, en la ips clinical house.

Asimismo, se logra apreciar generada la autorización de servicios No: 2826667 sonda prelubricada #12fr speedicath femenina ref:28512.

Por lo anterior, me permito informar que en comunicación con la farmacia de Disfarma, nos informan que la sonda prelubricada #12fr speedicath femenina ref:28512, fue solicitado el pedido que llegara el día 3 de junio, por lo cual comfaoriente eps se compromete a realizar la entrega para ese día en el domicilio del usuario.

Así mismo se gestiona con la Ips Clinical House, la atención (visita) domiciliaria, por enfermería, los cuales indicaron que comunicaron directamente con el usuario para empezar a realizar las terapias el día 5 de junio.

De esta forma, se da por gestionada su solicitud, en caso de requerir algo adicional o reportar algo nuevo, puede realizar la radicación a través de los canales de comunicación habilitados por COMFAORIENTE EPS-S, los cuales se les notificara al correo electrónico.

A continuación, le mencionaremos los canales de comunicación habilitados por COMFAORIENTE EPS-S, con el fin de dar gestión a sus solicitudes e inquietudes y, de esta manera, garantizar los servicios de salud.

1. A través de la plataforma de la EPS_VIRTUAL en el enlace <https://epsonline.comfaoriente.com/login/afiliado/>
2. Línea telefónica para gestión de PQRS 3508296590 las 24 horas del día.
3. Atención presencial en las sedes de Cúcuta - sede 1: calle 14 #1-54 y sede 2: AV. 2 #15-69.
4. Correo electrónico atencionalafiliado.eps@comfaoriente.com

Es importante informar que, a través de la EPS-S VIRTUAL, atención presencial en las Oficinas de Atención al Afiliado de COMFAORIENTE EPS-S y demás canales de atención dispuestos por COMFAORIENTE EPS-S, se puede dar trámite a sus peticiones y a sus necesidades insatisfechas.

Por otra parte, sea esta la oportunidad, para hacer entrega de la Carta de Derechos y Deberes del Afiliado y la Carta de Desempeño, con el objetivo de darlas a conocer a los afiliados y sus familias, buscando que sean multiplicadores

Avenida 2 No. 13-55 Barrio La Playa – Cúcuta – Norte de Santander
Teléfono 5755560 PBX Ext. 2802

Línea gratuita Nacional 018000962055

www.comfaoriente.com

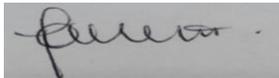
CÓDIGO: F-EPSS-75

de estos temas de interés, como actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Nos permitimos informarle que, queremos reiterar a Usted nuestro compromiso de trabajar día a día para que tenga un excelente servicio de salud y, de antemano, le presentamos disculpas por las incomodidades generadas y agradecemos sus observaciones, que nos permiten definir acciones de mejoramiento en beneficio de todos los usuarios. Lamentamos que este hecho haya impactado en sus expectativas de servicio, agradecemos sus observaciones, ya que nos permiten identificar los aspectos susceptibles de ajuste y la posibilidad de definir acciones de mejoramiento para nuestros servicios en beneficio de todos los usuarios.

Esperamos haber dado respuesta a su PQRD y lo invitamos a continuar utilizando nuestros servicios.

Cordialmente,



FANNY ANAIS TORRES GONZALEZ
 Jefe de Grupo Atención al Afiliado
 COMFAORIENTE EPS-S

NOMBRES Y APELLIDOS		CARGO	FIRMA
Elaboró	Lizeth Montagut Reyes	Trabajador en Misión	

Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones legales y/o técnicas vigentes y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma del remitente.

Lo invitamos para que conozca los canales virtuales ingresando a EPS VIRTUAL, a través del enlace <https://epsonline.comfaoriente.com/login/afiliado/> (oficina virtual para afiliados - empleadores), en donde puede realizar sus solicitudes (Solicitudes de autorizaciones PBS, Solicitud de servicios NO PBS, Radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, Trámites de Afiliación y Registro para afiliados: Certificados de estados de afiliación, solicitud de afiliación, actualización de datos y movilidad al régimen subsidiado, Trámites de Afiliación y Registro para empleadores: Afiliación de empresa, vinculación de trabajadores, actualización de datos de empleadores, solicitud de paz y salvo, solicitud de devolución de aportes y solicitud de pago de incapacidades), * líneas de atención: celular 3508296590 (PQRS) Línea Gratuita Nacional: 018000962055 PD: Por instrucciones de la Superintendencia Nacional de Salud, debemos informarle que, frente a cualquier desacuerdo con esta respuesta, podrá elevar consulta ante la citada entidad, máxima autoridad de inspección y vigilancia en la materia. Adicionalmente, cuando la PQR corresponde a una EPS del régimen subsidiado, se podrá elevar ante la correspondiente Dirección de Salud Departamental, Distrital o Local. (Circular Única 0047 de 2007 modificada por la Circular 049 de 2008 y por la Circular 0008 de 2018).

Folios: 96
 Anexo: 1
 Nombre anexos: carta de deberes y derechos