



-2024-695

28244-2024

Manizales, jueves 02 de mayo de 2024

Señor

OSCAR HERNANDEZ ALVAREZ

VEREDA LA VIOLETA

Manizales

Asunto: Respuesta PQR 28244-2024

De acuerdo con la solicitud realizada por usted:

el usuario manifiesta inconformidad en la entrega de medicamentos ya que en repetidas ocasiones incumplen en su entrega LEVETIRACETAM TABLETA 1000 MG, SOLIFENACINA/TAMSULOSINA TABLETA DE LIBERACION PROLONGADA, TERBINAFINA SOLUCION TOPICA, ACETAMINOFEN TABLETA, EUTIROX-LEVOTORIXINA SODICA, VALCOTE-DIVALPROATO SODICO, se solicita entrega de medicamentos ya que continuamente fallan en su entrega.

Nos permitimos informarle lo siguiente:

De manera atenta la Secretaria de Salud Publica da respuesta a su solicitud informando que el área de auditoria de prestación de servicios dará seguimiento al derecho de petición del Señor Oscar Hernández CC 75077298 EPS Salud Total. Se adjunta oficio SSP 237 y correo, para su conocimiento y tramites pertinentes.

Proyectó respuesta:

NATALIA RESTREPO HERRERA

Secretaría de Salud Pública

Cordial saludo,

Alcaldía de Manizales



SONIA SOTO <auditoriaprestacionmanizales@gmail.com>

Solicitud respuesta a derechos de petición por dificultades en el acceso a los servicios de salud de afiliados a la EPS Salud Total del Municipio de Manizales

SONIA YANETH SOTO <auditoriaprestacionmanizales@gmail.com>

17 de abril de 2024, 10:13

Para: dariolr@saludtotal.com.co, ManuelOM@saludtotal.com.co, cldmanizales@saludtotal.com.co, notificacionesjud@saludtotal.com.co

Cc: Natalia Restrepo Herrera <natalia.restrepo@manizales.gov.co>

SSP – 237

Manizales, 16 abril de 2024

Doctor

DARIO FERNANDO LARA

Gerente Sucursal Manizales

EPS SALUD TOTAL

Email: dariolr@saludtotal.com.co

Manizales

ASUNTO: Solicitud respuesta a derechos de petición por dificultades en el acceso a los servicios de salud de afiliados a la EPS Salud Total del Municipio de Manizales.

Reciba un cordial saludo Dr. Lara

En la Secretaría de Salud Pública de Manizales son radicados derechos de petición de afiliados a la EPS Salud Total, donde informan dificultades en el acceso a los servicios y entrega de medicamentos por parte del prestador Audifarma.

NOMBRES Y APELLIDOS	DOCUMENTO DE ID.	PENDIENTES
LUZ STELLA SANCHEZ	30281427	ESTUDIO POLISOMNOGRAFICO COMPLETO (CON OXIMETRIA) pendiente desde 03-11-2023
OSCAR HERNANDEZ ALVAREZ	75077298	LEVETIRACETAM TABLETA 1000 MG, SOLIFENACINA/TAMSULOSINA TABLETA DE LIBERACIÓN PROLONGADA, TERBINAFINA SOLUCIÓN TÓPICA, ACETAMINOFEN TABLETA, EUTIROX-LEVOTORIXINA SODICA, VALCOTE-DIVALPROATO SODICO.

Es por lo anterior que le solicitamos de carácter **PRIORITARIO**, se gestione lo requerido por los afiliados, teniendo en cuenta que cualquier situación de riesgo en salud por dificultades en el acceso y demora en la oportuna atención requerida, es responsabilidad directa de la EPS, dada su obligación de gestión del riesgo en salud, conformación completa de red de servicios y un sistema de referencia operativo y efectivo.

Agradecemos su diligente atención y enviar a esta Secretaría de Salud Pública, al correo natalia.restrepo@manizales.gov.co las gestiones realizadas por la EPS para intervenir las dificultades identificadas, no sin antes insistir en la

necesidad de gestionar prioritariamente los servicios de salud requeridos por los pacientes. Para dar respuesta a la presente solicitud, cuenta con 5 días hábiles contados a partir de la fecha de recibido del presente oficio.

Por su atención muchas gracias.

ORIGINAL CON FIRMA

DAVID EDUARDO GÓMEZ SPRINGSTUBE

Secretario de Local de Salud

Secretaría de Salud Pública

Anexo: Siete folios (07) Derechos de Petición y soportes.

Proyectó: Natalia Restrepo Herrera, Profesional Universitario, Aseguramiento.

SONIA YANETH SOTO HINESTROSA

PROFESIONAL DE ASEGURAMIENTO

SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA DE MANIZALES

5 adjuntos



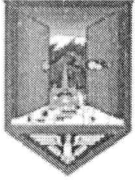
1713196687854_PQR-LUZ-ESTELA-SANCHEZ.jpg
80K

 **28171 Información del radicado-LUZ ESTELA SANCHEZ.pdf**
44K

 **28244 Información del radicado-OSCAR HERNANDEZ ALVAREZ.pdf**
44K

 **soporte 28244-2024-OSCAR HERNANDEZ ALVAREZ.pdf**
880K

 **SSP-237.pdf**
606K



SSP – 237

Manizales, 16 abril de 2024

Doctor

DARIO FERNANDO LARA

Gerente Sucursal Manizales

EPS SALUD TOTAL

Email: dariolr@saludtotal.com.co

Manizales

ASUNTO: Solicitud respuesta a derechos de petición por dificultades en el acceso a los servicios de salud de afiliados a la EPS Salud Total del Municipio de Manizales.

Reciba un cordial saludo Dr. Lara

En la Secretaría de Salud Pública de Manizales son radicados derechos de petición de afiliados a la EPS Salud Total, donde informan dificultades en el acceso a los servicios y entrega de medicamentos por parte del prestador Audifarma.

NOMBRES Y APELLIDOS	DOCUMENTO DE ID.	PENDIENTES
LUZ STELLA SANCHEZ	30281427	ESTUDIO POLISOMNOGRAFICO COMPLETO (CON OXIMETRIA) pendiente desde 03-11-2023
OSCAR HERNANDEZ ALVAREZ	75077298	LEVETIRACETAM TABLETA 1000 MG, SOLIFENACINA/TAMSULOSINA TABLETA DE LIBERACION PROLONGADA, TERBINAFINA SOLUCION TOPICA, ACETAMINOFEN TABLETA, EUTIROX-LEVOTORIXINA SODICA, VALCOTE-DIVALPROATO SODICO.

Es por lo anterior que le solicitamos de carácter **PRIORITARIO**, se gestione lo requerido por los afiliados, teniendo en cuenta que cualquier situación de riesgo en salud por dificultades en el acceso y demora en la oportuna atención requerida, es responsabilidad directa de la EPS, dada su obligación de gestión del riesgo en salud, conformación completa de red de servicios y un sistema de referencia operativo y efectivo.

ALCALDÍA DE MANIZALES

Calle 19 N° 21-44 Propiedad Horizontal CAM

Teléfono 892 80 00 – Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000 9689888

www.manizales.gov.co



Agradecemos su diligente atención y enviar a esta Secretaría de Salud Pública, al correo natalia.restrepo@manizales.gov.co las gestiones realizadas por la EPS para intervenir las dificultades identificadas, no sin antes insistir en la necesidad de gestionar prioritariamente los servicios de salud requeridos por los pacientes. Para dar respuesta a la presente solicitud, cuenta con 5 días hábiles contados a partir de la fecha de recibido del presente oficio.

Por su atención muchas gracias.

DAVID EDUARDO GÓMEZ SPRINGSTUBE
Secretario de Local de Salud
Secretaría de Salud Pública

Anexo: Siete folios (07) Derechos de Petición y soportes.

Proyectó: Natalia Restrepo Herrera, Profesional Universitario, Aseguramiento. *NRH*



Información de la Solicitud

Fecha del correo

2024-04-24

Asunto correo

RESPUESTA a derecho de petición por dificultades en el acceso a los servicios de salud de afiliados a la EPS Salud Total del Municipio de Manizales – OSCAR HERNANDEZ ALVAREZ CC 75077298

CONTENIDO CORREO

De: Respuesta Servicios Legales <RptaServiciosLegales@saludtotal.com.co>
Enviado: miércoles, 24 de abril de 2024 16:04
Para: Contacto Alcaldía de Manizales <contacto@manizales.gov.co>; Natalia Restrepo Herrera <natalia.restrepo@manizales.gov.co>
Asunto: RESPUESTA a derecho de petición por dificultades en el acceso a los servicios de salud de afiliados a la EPS Salud Total del Municipio de Manizales – OSCAR HERNANDEZ ALVAREZ CC 75077298
Barranquilla, abril de 2024

SEÑORES

ALCALDIA DE MANIZALES

SECRETARÍA DE SALUD

ATN. DR. DAVID EDUARDO GOMEZ SPRINGSTUBE

SECRETARIO LOCAL DE SALUD

CORREO: contacto@manizales.gov.co; natalia.restrepo@manizales.gov.co

MANIZALES

RAD: 0405241257

REF. RESPUESTA a derecho de petición por dificultades en el acceso a los servicios de salud de afiliados a la EPS Salud Total del Municipio de Manizales – OSCAR HERNANDEZ ALVAREZ CC 75077298

Respetado (a) señor (a) reciba un cordial saludo en nombre de Salud Total E.P.S.-S.

En atención al documento indicado en la referencia del presente escrito, le informamos que todos los aspectos de su comunicación fueron revisados con detenimiento e interés.

Previo a emitir respuesta de fondo a su solicitud, agradecemos a usted la comunicación recibida a través de la cual encontramos herramientas que nos permiten mejorar en cada uno de nuestros procesos como Entidad Promotora de Salud, no sólo en los procesos de servicios de salud sino de forma integral, teniendo en cuenta que el cuidado y satisfacción total de nuestros protegidos son dos de nuestros pilares fundamentales como compañía.

De acuerdo con su actual requerimiento, donde nos solicita entrega de medicamentos LEVETIRACETAM TABLETA 1000 MG, SOLIFENACINA/TAMSULOSINA TABLETA DE LIBERACIÓN PROLONGADA, TERBINAFINA SOLUCIÓN TÓPICA, ACETAMINOFEN TABLETA, EUTIROX-LEVOTORIXINA SODICA, VALCOTE-DIVALPROATO SODICO a favor del señor OSCAR HERNANDEZ ALVAREZ CC 75077298, le informamos que, nuestra EAPB en su rol como asegurador, autorizó los medicamentos prescritos así:

3381B (CMD 10)-LEVETIRACETAM TABLETA 1000 MG (1563381) 02/20/2024 2:53:13 PM 02202024129983 Pos Medicamentos 03/22/2024 12:00:00 AM 05727-2413745060 Entregado/Vencido Ambulatorio

68169 (CMD 10)-SOLIFENACINA/TAMSULOSINA TABLETA DE LIBERACION PROLONGADA 6+0.4 MG 02/20/2024 2:53:13 PM 02202024129983 Pos Medicamentos 03/22/2024 12:00:00 AM 05727-2413745060 Entregado/Vencido Ambulatorio

2239 TERBINAFINA SOLUCION TOPICA 1 %/30 ML 02/20/2024 2:53:13 PM 02202024129983 Pos Medicamentos 03/22/2024 12:00:00 AM 05727-2413745060 Entregado/Vencido Ambulatorio

006 (CMD 10)-ACETAMINOFEN 500 MG TABLETA 02/20/2024 2:53:13 PM 02202024129983 Pos Medicamentos 03/29/2024 12:00:00 AM Orden de Direccionamiento Ambulatorio

652284 (CMD 25)-EUTIROX - LEVOTIROXINA SODICA TABLETA 150 MCG 02/20/2024 2:53:13 PM 02202024129983 Pos Medicamentos 03/29/2024 12:00:00 AM Orden de Direccionamiento Ambulatorio

33806 (CMD 30)-VALCOTE - DIVALPROATO SODICO (EQ. A ACIDO VALPROICO) TABLETA RECUBIERTA O CAPSULA 500 MG 02/20/2024 2:53:13 PM 02202024129983 Pos Medicamentos 03/29/2024 12:00:00 AM Orden de Direccionamiento Ambulatorio

Para ser entregado en farmacia AUDIFARMA.

Ahora bien, se requiere a FARMACIA AUDIFARMA y manifiesta que, los medicamentos presentan restricción por dificultad logística por parte de los diferentes laboratorios proveedores y depósitos externos.

Por lo anterior, se informa que los medicamentos serán entregados al protegido en su domicilio dentro de 08 días.

De igual forma, queremos recordarle que estamos atentos a intervenir de manera oportuna y eficiente cualquier sugerencia, inquietud y reclamo adicional, para lo cual lo invitamos a hacer uso de los medios de contacto dispuestos en SALUD TOTAL EPS-S SA para ello: Contáctenos en la página web: <https://transaccional.saludtotal.com.co/contactenos/contactenos.aspx>, Puntos de atención al usuario, Buzón de sugerencias, Línea gratuita nacional servicio al protegido 018000-1-14524 en Bogotá 4854555, Puntos de CLD a nivel nacional. Pudiendo Usted estar seguro que la atención a la misma se hará de manera pertinente, en aras de dar solución de fondo y continuar garantizando el servicio de salud acorde a nuestras obligaciones legales.

“Por último, reiteramos nuestra intención de servir siempre a nuestros usuarios y esperamos de esta forma haber dado respuesta satisfactoria a sus inquietudes, no obstante, de conformidad con lo dispuesto en la Circular Única, esta EPS -S debe hacer la advertencia, que, frente a cualquier desacuerdo en la decisión adoptada por esta entidad, así como, el no obtener respuesta de esta, puede elevar solicitud ante la Superintendencia Nacional de Salud, y también, a la correspondiente Dirección de salud, sea esta Departamental, Distrital o Local.”

Cordialmente,

Original firmado
MARIA ALEJANDRA PEINADO
Abogada IV
Servicios Legales a Usuarios
SALUD TOTAL EPS-S S.A.

Nota: El presente correo se encuentra habilitado únicamente para remitir la respuesta a su petición, por lo que NO debe contestar a esta dirección de correo electrónico; De presentar alguna inconformidad con la respuesta emitida o si desea radicar una nueva solicitud, debe realizarlo a través de nuestra Línea Gratuita Nacional 01-8000-114524, en el Punto de Atención al Usuario o en el link Contáctenos en la página de internet www.saludtotal.com.co.

RESPUESTA a derecho de petición por dificultades en el acceso a los servicios de salud de afiliados a la EPS Salud Total del Municipio de Manizales – OSCAR HERNANDEZ ALVAREZ CC 75077298

Respuesta Servicios Legales <RptaServiciosLegales@saludtotal.com.co>

Miércoles 24/04/2024 16:04

Para: Contacto Alcaldía de Manizales <contacto@manizales.gov.co>; Natalia Restrepo Herrera <natalia.restrepo@manizales.gov.co>

Barranquilla, abril de 2024

SEÑORES

ALCALDIA DE MANIZALES

SECRETARÍA DE SALUD

ATN. DR. DAVID EDUARDO GOMEZ SPRINGSTUBE

SECRETARIO LOCAL DE SALUD

CORREO: contacto@manizales.gov.co; natalia.restrepo@manizales.gov.co

MANIZALES

RAD: 0405241257

REF. RESPUESTA a derecho de petición por dificultades en el acceso a los servicios de salud de afiliados a la EPS Salud Total del Municipio de Manizales – OSCAR HERNANDEZ ALVAREZ CC 75077298

Respetado (a) señor (a) reciba un cordial saludo en nombre de Salud Total E.P.S.-S.

En atención al documento indicado en la referencia del presente escrito, le informamos que todos los aspectos de su comunicación fueron revisados con detenimiento e interés.

Previo a emitir respuesta de fondo a su solicitud, agradecemos a usted la comunicación recibida a través de la cual encontramos herramientas que nos permiten mejorar en cada uno de nuestros procesos como Entidad Promotora de Salud, no sólo en los procesos de servicios de salud sino de forma integral, teniendo en cuenta que el cuidado y satisfacción total de nuestros protegidos son dos de nuestros pilares fundamentales como compañía.

De acuerdo con su actual requerimiento, donde nos solicita entrega de medicamentos LEVETIRACETAM TABLETA 1000 MG, SOLIFENACINA/TAMSULOSINA TABLETA DE LIBERACIÓN PROLONGADA, TERBINAFINA SOLUCIÓN TÓPICA, ACETAMINOFEN TABLETA, EUTIROX-LEVOTORIXINA SODICA, VALCOTE-DIVALPROATO

SODICO a favor del señor **OSCAR HERNANDEZ ALVAREZ CC 75077298**, le informamos que, nuestra EAPB en su rol como asegurador, autorizó los medicamentos prescritos así:

- 3381B (CMD 10)-LEVETIRACETAM TABLETA 1000 MG (1563381) 02/20/2024 2:53:13 PM 02202024129983 Pos Medicamentos 03/22/2024 12:00:00 AM 05727-2413745060 Entregado/Vencido Ambulatorio
- 68169 (CMD 10)-SOLIFENACINA/TAMSULOSINA TABLETA DE LIBERACION PROLONGADA 6+0.4 MG 02/20/2024 2:53:13 PM 02202024129983 Pos Medicamentos 03/22/2024 12:00:00 AM 05727-2413745060 Entregado/Vencido Ambulatorio
- 2239 TERBINAFINA SOLUCION TOPICA 1 %/30 ML 02/20/2024 2:53:13 PM 02202024129983 Pos Medicamentos 03/22/2024 12:00:00 AM 05727-2413745060 Entregado/Vencido Ambulatorio
- 006 (CMD 10)-ACETAMINOFEN 500 MG TABLETA 02/20/2024 2:53:13 PM 02202024129983 Pos Medicamentos 03/29/2024 12:00:00 AM Orden de Direccionamiento Ambulatorio
- 652284 (CMD 25)-EUTIROX - LEVOTIROXINA SODICA TABLETA 150 MCG 02/20/2024 2:53:13 PM 02202024129983 Pos Medicamentos 03/29/2024 12:00:00 AM Orden de Direccionamiento Ambulatorio
- 33806 (CMD 30)-VALCOTE - DIVALPROATO SODICO (EQ. A ACIDO VALPROICO) TABLETA RECUBIERTA O CAPSULA 500 MG 02/20/2024 2:53:13 PM 02202024129983 Pos Medicamentos 03/29/2024 12:00:00 AM Orden de Direccionamiento Ambulatorio

Para ser entregado en farmacia AUDIFARMA.

Ahora bien, se requiere a FARMACIA AUDIFARMA y manifiesta que, los medicamentos presentan restricción por dificultad logística por parte de los diferentes laboratorios proveedores y depósitos externos.

Por lo anterior, se informar que los medicamentos serán entregados al protegido en su domicilio dentro de 08 días.

De igual forma, queremos recordarle que estamos atentos a intervenir de manera oportuna y eficiente cualquier sugerencia, inquietud y reclamo adicional, para lo cual lo invitamos a hacer uso de los medios de contacto dispuestos en SALUD TOTAL EPS-S SA para ello: Contáctenos en la página web:<https://transaccional.saludtotal.com.co/contactenos/contactenos.aspx>, Puntos de atención al usuario, Buzón de sugerencias, Línea gratuita nacional servicio al protegido 018000-1-14524 en Bogotá 4854555, Puntos de CLD a nivel nacional. Pudiendo Usted estar seguro que la atención a la misma se hará de manera pertinente, en aras de dar solución de fondo y continuar garantizando el servicio de salud acorde a nuestras obligaciones legales.

“Por último, reiteramos nuestra intención de servir siempre a nuestros usuarios y esperamos de esta forma haber dado respuesta satisfactoria a sus inquietudes, no obstante, de conformidad con lo dispuesto en la Circular Única, esta EPS -S debe hacer la advertencia, que, frente a cualquier desacuerdo en la decisión adoptada por esta entidad, así como, el no obtener respuesta de esta, puede elevar solicitud ante la Superintendencia Nacional de Salud, y también, a la correspondiente Dirección de salud, sea esta Departamental, Distrital o Local.”

Cordialmente,

Original firmado

MARIA ALEJANDRA PEINADO

Abogada IV

Servicios Legales a Usuarios

SALUD TOTAL EPS-S S.A.

Nota: El presente correo se encuentra habilitado únicamente para remitir la respuesta a su petición, por lo que NO debe contestar a esta dirección de correo electrónico; De presentar alguna inconformidad con la respuesta emitida o si desea radicar una nueva solicitud, debe realizarlo a través de nuestra Línea Gratuita Nacional 01-8000-114524, en el Punto de Atención al Usuario o en el link Contáctenos en la página de internet www.saludtotal.com.co.