



Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No. SAL-04502-2025
2025-05-16 10:59:54 a.m.

1009903

Bogotá D.C., 16 de Mayo de 2025

Señor
Anónimo
Cartelera Trabajo Social
Bogotá D.C. - Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta Reclamo Anónimo No 543

Respetado Señor Anónimo:

Nuestro principal objetivo como Institución es ofrecer un trato amable, oportuno, cálido y humanizado; el cual se evidencia en la atención integral hacia nuestros pacientes y sus familiares.

De acuerdo con su requerimiento, remitimos la respuesta recibida por parte de la Coordinación del servicio de Farmacia:

Dando cumplimiento a la respuesta del requerimiento emitido el día 08 de mayo, donde refiere: *"Buenas tardes. Hágame el favor, mi queja y reclamo es el siguiente. Siempre que vengo a pedir mis medicamentos me colocan problema para darme el medicamento. La quimio del 10 de marzo no me dieron el ondansetron. Siempre colocan problema por ser de Capresoca, no les gusta validar por esa EPS. Agradezco su colaboración"*.

Se realiza validación del caso que aunque refiere anónimo, se identifica que esta no conformidad corresponde a la paciente Carmen Montoya; se encuentra que la causa de demora en la atención, se asocia al proceso de validación por el área de facturación que corresponde a procedimiento exclusivo a la EPS Capresoca de *"validador de derechos en plataforma de Capresoca"*.

El día de la no conformidad 8 de mayo el personal de facturación informa que hubo dificultades en la validación de derechos solicitado por esta EPS, ya que no se contaba con clave activa para validar la afiliación y vigencia de la paciente, por lo que se debía esperar que la misma EPS realizara dicha activación, por lo cual el proceso de atención de la paciente se hizo mas demorado.

Con el paso del tiempo se pidió al navegador acercarse hasta la oficina donde se hace la validación para apoyar y realizar la gestión inmediata para poder agilizar y realizar el

"El presente documento ha sido firmado electrónicamente para garantizar su plena validez jurídica y probatoria. El original del documento es generado en formato electrónico y su firma se pueden consultar en TMS. Toda impresión se entenderá como copia del mismo y debe hacerse sólo si es necesario."



Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No. SAL-04502-2025
2025-05-16 10:59:54 a.m.

proceso de dispensación. Todos estos procesos conllevaron al tiempo de espera al cual se refiere la paciente.

Se ha socializado esta no conformidad al grupo de facturación para también retroalimentar a la EPS Capresoca, con el fin de mejorar y a buscar alternativas para no generar retrasos en los procesos de dispensación de la farmacia.

Por ultimo y en relación al medicamento reportado de no entrega, nos permitimos informar que el medicamento ondansetrón tab x 8mg referenciado para el día 10 de marzo, fue entregado sin novedad tal y como se evidencia en el anexo 1.

De ante mano lamentamos sinceramente las molestias causadas por esta ocasión, agradecemos sus comentarios siendo esto un aporte valioso en la prestación de nuestros servicios, a fin de tener en cuenta factores de oportunidad y el refuerzo frente a los parámetros de servicio al cliente.

Nota: Ante cualquier desacuerdo con la decisión adoptada, Usted podrá elevar su observación al correo pqr@cancer.gov.co y con gusto le aclararemos sus inquietudes. O podrá elevar su consulta ante la Dirección de Salud correspondiente o a la Superintendencia Nacional de Salud. (Circular 009 1996 Supersalud).

Atentamente,



Lina María Trujillo Sanchez
Subdirectora General de Atención Médica y Docencia
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN MÉDICA Y DOCENCIA

Páginas: 2

Anexo:

Nombre anexos: anexo 1 carmen montoya.pdf

Elaboró: Carolina Aristizabal Niño - Coordinadora - Grupo Servicios Farmacéuticos

Revisó: Norha Lizarazo Camacho - Coordinadora - Grupo Trabajo Social

"El presente documento ha sido firmado electrónicamente para garantizar su plena validez jurídica y probatoria. El original del documento es generado en formato electrónico y su firma se pueden consultar en TMS. Toda impresión se entenderá como copia del mismo y debe hacerse sólo si es necesario."



Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No. SAL-04502-2025
2025-05-16 10:59:54 a.m.

"El presente documento ha sido firmado electrónicamente para garantizar su plena validez jurídica y probatoria. El original del documento es generado en formato electrónico y su firma se pueden consultar en TMS. Toda impresión se entenderá como copia del mismo y debe hacerse sólo si es necesario."

NIT: 899.999.092-7
Calle 1 # 9-85 · PBX: (601) 4817000

www.cancer.gov.co

Bogotá D.C., Colombia

     @incancerologia