

2838186

Bogotá, 28 de julio de 2020

Señor

ALVARO PRADO CEDEÑO~~XXXXXXXXXXXXXXXXXX~~~~XXXXXXXXXXXXXXXXXX~~

Cali

Ref. SF- Afiliación Medicina Prepagada N°: 105520000-3128
2838186

Respetado señor Prado:

Le saludamos y le informamos que de acuerdo con su comunicación radicada a través del área de Gestión y Solución PQR's, en la que manifiesta inconformidad debido a que no le fueron entregados los medicamentos originados de atención de urgencias en la Clínica Sebastián de Belalcázar.

Al respecto, la Dirección de Cruz Verde le manifiesta que en caso que el usuario se presente en el horario de 6 de la tarde a 6 de la mañana, con fórmula médica de una atención de urgencias, la farmacia debe despachar el medicamento sin necesidad del "volante de autorización de servicios" si corresponden a medicamentos AAA: antibióticos, analgésicos, antiinflamatorios (incluye corticoides) así mismo, antieméticos y sales de rehidratación oral, derivados de consulta de urgencias y los ordenados al egreso de una hospitalización, se suministrarán en su totalidad de acuerdo con lo establecido en la fórmula médica y sin tener en cuenta la Guía Terapéutica.

Dado lo anterior, se evidencia que en este caso existió un error por parte del funcionario que le atendió toda vez que no se puso en práctica los protocolos de dispensación que nuestra Droguería tiene estipulados para estas situaciones y no se brindó la información de forma adecuada, por lo cual, realizaremos capacitación a los funcionarios de la sucursal, con el fin de reforzar las políticas de atención corporativa y procesos de entregas de medicamentos con el objetivo de evitar estas situaciones.

Así mismo, y en caso que usted incurriera en algún gasto por la falta de estos medicamentos, le solicitamos radicar los siguientes documentos en el área de Servicios Médicos de la oficina Centenario de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 12:00 m. para proceder con el estudio correspondiente:

- Carta solicitando el reembolso del valor del producto no entregado argumentado lo sucedido.
- Factura original por la compra del producto la cual debe especificar el producto, el valor de este y el Nit del vendedor.

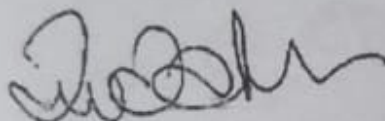
Contáctenos a través de la página www.Colsanitas.com, Colsanitas en Línea **4871920** en Bogotá o al **018000 979020** desde el resto del país

Por instrucciones de la Superintendencia Nacional de Salud debemos informarle que frente a cualquier desacuerdo con nuestra respuesta podrán elevar consulta ante la citada entidad, máxima autoridad de inspección y vigilancia en la materia. (C.E. 0047/07 modificada circular 049 del 2008)

- Fotocopia del documento de identificación o carnet del usuario.
- Fórmula médica original
- Volante de Autorización
- NO haber reclamado el medicamento en los puntos de atención Cruz Verde de manera posterior a la compra de este. El reclamar el producto no dispensado inicialmente es causal de no aprobación del reembolso solicitado.
- Guardar copia de lo entregado para su mayor seguridad

Quedamos atentos a servirle en ésta su Compañía.

Cordialmente,



SANDRA YINETH FORERO FERRUCHO
Gestión y Solución PQR's