

Bogotá D.C, 05 de agosto 2024

ANONIMO

Ciudad.

18

Asunto: Respuesta A Requerimiento QDATA N°63533

Reciba un cordial saludo.

A través de los canales de comunicación dispuestos para los usuarios, el área de PQR ha recibido su requerimiento referente a la “**Prestación del Servicio**” el cual, fue trasladado a la coordinación encargada quienes posterior a la verificación de la información y al seguimiento puntual al caso, ofrecemos disculpas por las inconsistencias que se presentaron y comprendemos en su totalidad la inconformidad causada por la situación presenciada.

Desde el Servicio Farmacéutico, se ha llevado a cabo una retroalimentación a todo el personal, recordando la importancia de la Agilidad, Amabilidad, Respeto y Disposición en la atención a los usuarios. Además, se han tomado las medidas pertinentes para evitar que estos casos vuelvan a presentar. No obstante, lamentamos las molestias generadas por la situación descrita y agradecemos el alcance permitido a través de su solicitud, ya que esto contribuye al desarrollo de un plan de mejora continua.

En relación con las autorizaciones según el Nuevo Modelo de Atención en Salud adoptado por Servisalud QCL bajo el contrato suscrito con Fiduprevisora S.A., no es posible atender su solicitud, ya que los servicios contratados corresponden únicamente al Primer Nivel de atención.

Por lo tanto, el requerimiento interpuesto por la usuaria no es de alcance de la Servisalud QCL, actualmente es competencia de Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio FOMAG indicar la Red.

Confiamos en haber resuelto su solicitud y agradecemos sus comentarios, los cuales nos ayudan a identificar áreas para ajustes y a definir acciones para mejorar nuestros servicios en beneficio de todos los usuarios.

Frente a cualquier desacuerdo en la decisión adoptada por la entidad ante la cual se elevó la respectiva queja o petición, se pueda elevar consulta ante la correspondiente Dirección de Salud, sea esta la Departamental, Distrital o Local, sin perjuicio de la competencia prevalente y excluyente que le corresponde a la Superintendencia Nacional de Salud, como autoridad máxima en materia de inspección, vigilancia y control.

Cordialmente,



CATALINA ROMERO

Analista-Gestión PQRS.



Calle 26 # 85 D – 55 Local 142
servisaludqcl@gmail.com
NIT. 900784482-5
Bogotá D.C