

Bogotá D.C. 10 de abril de 2023

Sra  
**ANGIE NATALIA RIAÑO DAVILA**  
Ciudad

**Ref.: Respuesta a PQRSF No. Radicado 0001**

Cordial saludo,

Por medio de la presente acusamos recibo de reclamo enviado por medio electrónico el 3 de mayo del presente año, en la que nos manifestó su solicitud de reembolso de un segundo paquete adquirido el 28 de diciembre de 2022 de tratamiento TENSAMAX; causado por la inconformidad en los resultados

FVE 5950:

| DESCRIPCION                | VALOR              |
|----------------------------|--------------------|
| Paquete TENSAMAX espalda   | \$1.100.000        |
| Paquete TENSAMAX LATERALES | \$ 940.000         |
| <b>TOTAL</b>               | <b>\$2.040.000</b> |

Realizando trazabilidad de sus consultas asignadas para llevar a cabo este tratamiento encontramos asistencia a cuatro (4) sesiones donde se trabajaron 2 zonas corporales (paquete doble). Por lo anterior se finaliza uno (1) de los paquetes adquiridos.

Como respuesta quiero informarle que realizaremos devolución del paquete no ejecutado por valor de \$1.020.000 (millón veinte mil pesos) menos descuentos relacionados con comisiones bancarias, interbancarias, electrónicas y de ley, (adjunto en la FVE); para un VALOR NETO \$982.117 (novecientos ochenta y dos mil ciento diecisiete pesos).

Agradezco confirmar como respuesta el número de cuenta de ahorro Davivienda para su devolución.

Sus comentarios serán tenidos en cuenta para los planes de mejoramiento de la institución. 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.

**En caso de no estar de acuerdo con nuestra respuesta, por favor háganoslo saber al correo [servicioalcliente@clinicaobesidad.com](mailto:servicioalcliente@clinicaobesidad.com) con el No. de radicado o también puede contactarse a través de nuestra línea de atención 3158739927.**

Atentamente,



**MARCELA VILLAMIL**  
**Líder de servicio al cliente**  
**Atención al Paciente y la familia**

PD: Por instrucciones de la Superintendencia Nacional de Salud, debemos informarle que frente a cualquier desacuerdo con esta respuesta, podrán elevar consulta ante la citada entidad, máxima autoridad.

**CLINICA COLOMBIANA DE OBESIDAD Y METABOLISMO**  
 NIT: 830.029.172-6  
 CRA 23 # 124-87  
 Tel: 622-4203  
 BOGOTÁ, DISTRITO CAPITAL

**ACTIVIDAD ECONOMICA No. 8621**  
**REGIMEN SIMPLE DE TRIBUTACION**  
 Res. DIAN No:18764038747196  
 Rango del FE 174 al FE 10000

|             |                            |
|-------------|----------------------------|
| Nombre:     | RIANO DAVILA ANGIE NATALIA |
| CC          | 1031151384                 |
| Dirección : | CR 24 31 C 27 SUR          |
| Teléfonos : |                            |
| Ciudad :    | BOGOTÁ                     |

|                            |                 |             |
|----------------------------|-----------------|-------------|
| <b>FACTURA ELECTRONICA</b> | <b>FE</b>       | <b>5950</b> |
| Fecha Factura:             | Diciembre 28 de |             |
| Fecha de Emisión:          | 13:52:24        |             |

| Código | Descripción           | Cantidad | Pr. Venta | Vr. Parcial |
|--------|-----------------------|----------|-----------|-------------|
|        | TRATAMIENTOS MEDICOS. | 1.00     | 1,100,000 | 1,100,000   |
|        | TRATAMIENTOS MEDICOS. | 1.00     | 940,000   | 940,000     |

Los pagos realizados a través de medios electrónicos sobre los cuales se soliciten devolución se efectuará descuentos relacionados con comisiones bancarias, interbancarias, electrónicas y de Ley

|          |                                 |              |           |
|----------|---------------------------------|--------------|-----------|
| Detalle: |                                 | SUBTOTAL:    | 2,040,000 |
|          |                                 | DESCUENTO:   | 0         |
|          |                                 | IVA:         | 0         |
| Son:     | DOS MILLONES CUARENTA MIL PESOS | RETE FUENTE: | 0.00      |
|          |                                 | RETE ICA:    | 0.00      |
|          |                                 | TOTAL:       | 2,040,000 |



REPRESENTACIÓN GRAFICA!!!

46a4c674a331286a945247c5825e24348874e72421fa9f1f2c946b249375f77f31033759b467fea3002d020c0ef3adb4

Esta Factura es impresa por PROASISTEMAS S.A. Nit. 800042928

ACEPTADA, FIRMA

Bogotá D.C. 13 de junio de 2023

**Señora**

**MARTHA ISABEL MURCIA**

**Ciudad**

**REF: No. Radicado 0002**

Cordial saludo,

Por medio de la presente acusamos recibo de la sugerencia recibida por medio electrónico a través de nuestro formato PQRSF el 18 de mayo del presente año, en la que nos manifestó su inconformidad con la atención recibida de la siguiente manera:

**“El día 18 de mayo me acerque a la Clínica a mi control hubieron muchas inconsistencias en mi atención la señora de la recepción tiene un muy mal manejo del paciente en mi opinión me parece un poco grosera mi intención no es ser una persona quejumbrosa o indisponer a nadie pero pues es entendible que uno busca una buena Clínica para que la atención sea humana uno necesita más indicaciones concretas si le dicen algo o dan algunas indicaciones que le digan todo de una vez y se despidan así se sabe que ya se termino con el procedimiento por qué lo dejan a uno hay sin saber si se puedo ir o toca esperar es lo que quiero manifestar ya que es molesto y causa inconformidad gracias”**

Debido a lo anterior realizamos seguimiento al caso y evidenciamos el error causado por lo que ofrecemos disculpas por lo sucedido e invitamos a nuestros colaboradores a priorizar la atención del paciente y generar la importancia de Humanización en salud.

Sus comentarios serán tenidos en cuenta para los planes de mejoramiento de la institución. 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.

**En caso de no estar de acuerdo con nuestra respuesta, por favor háganoslo saber al correo [servicioalcliente@clinicaobesidad.com](mailto:servicioalcliente@clinicaobesidad.com) con el No. de radicado o también puede contactarse a través de nuestra línea de atención 3158739927.**

Atentamente,



**MARCELA VILLAMIL**

**Líder de servicio al cliente**

**Atención al Paciente y la familia**PD: Por instrucciones de la Superintendencia Nacional de Salud, debemos informarle que frente a cualquier desacuerdo con esta respuesta, podrán elevar consulta ante la citada entidad, máxima autoridad.

ADM-CE-2023023

Bogotá D.C. 12 de julio de 2023

Sra  
**YESSICA ALEJANDRA ALVAREZ**  
Ciudad

**Ref.: Respuesta a Reclamo**

No. Radicado: **003**

Cordial saludo,

Por medio de la presente acusamos recibo de reclamo enviado por medio electrónico-formato PQRSF, el 24 de junio de 2023, en la que nos manifestó su inconformidad de la siguiente manera:

**“El jueves 15 de junio fui atendida virtualmente por la Dra. Nelsa González. La consulta partió 26 minutos después de la hora programada. Posterior a la consulta (ese mismo día) envié mis exámenes de laboratorio a la Dra. No recibí respuesta en los días siguientes, hasta que el martes 20 de junio tuve que hablarle por WhatsApp para que recordara enviarme la dieta y la receta médica. Posteriormente, le escribí para consultar sobre los remedios recetados el día jueves 22 a las 08:53 sin recibir respuesta, por lo que volví a escribirle el viernes 23 donde recibí una respuesta vaga que ni siquiera respondió a mi duda. Al hacer una segunda pregunta, dejo de contestar hasta el día de hoy sigo sin recibir respuesta. Creo que la poca atención que da a los pacientes es grave, más aún después que durante la primera consulta dice que está disponible a toda duda, a la hora que sea. Creo que es un mínimo de respeto contestar a una paciente que quiere iniciar su tratamiento pero que no puede debido a que a su médico tratante solo parece interesarle hacer un buen enganche en la primera cita. Me gustaría solicitar la devolución del dinero de mi segunda cita debido a que no tengo interés en seguir esperando que la Dra. responda un simple whatssap. Mi Nro de cuenta es de Bancolombia Cuenta de Ahorros 17200001230.”**

Debido a lo anterior realizamos seguimiento y encontramos respuesta no oportuna debido a la demanda de consulta realizada estos días por parte de la especialista. Ofrecemos nuevamente ofrecemos disculpas en la situación presentada e invitamos a nuestros colaboradores a priorizar la atención del paciente en los diferentes medios de comunicación y generar la importancia de Humanización en salud.

Es por ello que realizamos devolución del dinero de su consulta pendiente en Tratamiento Metabólico por valor de \$90.000, por medio de consignación a **Cuenta de Ahorros Bancolombia 17200001230** (adjuntamos soporte de devolución)

| REGISTRO DE OPERACION                                        |          |       |                    |        |  |
|--------------------------------------------------------------|----------|-------|--------------------|--------|--|
| CAJERO AUTOMATICO                                            |          |       |                    |        |  |
| CAJERO                                                       | FECHA    | HORA  | TRANS              | CAJERO |  |
| MF_CALLE122                                                  | 07/11/23 | 11:22 | 6044               | 6204   |  |
| TIPO DE OPERACION                                            |          |       | CONSIGNACION       |        |  |
| TIPO CUENTA DESTINO                                          |          |       | AHORROS            |        |  |
| NUMERO CUENTA DESTINO                                        |          |       | *****1230          |        |  |
| NOMBRE                                                       |          |       | YESSICA ALVAREZ A. |        |  |
| VALOR EN BILLETES                                            |          |       | \$90,000.00        |        |  |
| VALOR CONSIGNACION                                           |          |       | \$90,000.00        |        |  |
| VALOR DEVOLUCION                                             |          |       | \$0.00             |        |  |
| BANCOLOMBIA                                                  |          |       |                    |        |  |
| TODA TRANSACCION ESTA SUJETA<br>A VERIFICACION Y APROBACION. |          |       |                    |        |  |

Sus comentarios serán tenidos en cuenta para los planes de mejoramiento de la institución. 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.

En caso de no estar de acuerdo con nuestra respuesta, por favor háganoslo saber al correo [servicioalcliente@clinicaobesidad.com](mailto:servicioalcliente@clinicaobesidad.com) con el No. de radicado o también puede contactarse a través de nuestra línea de atención 3158739927.

Atentamente,



**MARCELA VILLAMIL**  
**Líder de servicio al cliente**  
**Atención al Paciente y la familia**

PD: Por instrucciones de la Superintendencia Nacional de Salud, debemos informarle que frente a cualquier desacuerdo con esta respuesta, podrán elevar consulta ante la citada entidad, máxima autoridad.

ADM-CE-2023036

Bogotá D.C. 15 de septiembre de 2023

Sra  
Diana Marcela Gutierrez  
Ciudad

**Ref.: Respuesta a Queja**

**No. Radicado 005**

Cordial saludo,

Por medio de la presente acusamos recibo de la petición queja enviada por medio (Personal y electrónica a través de nuestro formulario de PQRSF, el 27 de agosto del presente año, en la que nos manifestó lo siguiente:

**“El día de hoy quiero presentar mi queja ante Tatiana Rodríguez por varias razones: yo trabajo con extranjeros los cuales transporto en la ciudad de Bogotá, les consigo todo lo que necesiten, y soy su mediadora acá en Colombia, la señora Hong Yu Yip se operó en la clínica La Font con ustedes el 11 de septiembre de este año, con los doctores Andrés Gómez y Alfredo Alvear y le mandaron a la señora Tatiana Rodríguez para los post operatorios la cual actuó de manera deshonesto por lo siguiente: se le pidió el favor de comprarles una faja a los señores Yip y les cobro \$80 usd pero es una faja que no vale todo eso y nunca quiso entregar factura, lo mismo con unas cremas y tampoco entrego facturas, los señores Yip me manifestaron la molestia por esto, ya que reclamaron factura y nunca la entrego y yo a ellos les entrego factura de todo lo que se les haga el favor de comprarles acá en Colombia, y ellos tienen conocimiento que esa faja no vale lo que la señora cobro, por otro lado yo le dije que no me parecía correcto que ella tomara el teléfono de ellos ya que son mis clientes y yo soy quien me comunico con las personas acá Colombia y ella se enojó diciendo que ellos eran adultos y miraban a quien le daban su contacto, que yo no podía mandar en eso, ella pidió el teléfono con la excusa de que necesitaba los videos de los masajes pero yo los podía enviar, sé que su intención no era solo por los videos, ya que hoy que deje a los señores Yip en el aeropuerto, me sorprendió lo que ellos me comentan ( ya que su confianza es tan plena conmigo que ellos me cuentan todo, incluso la señora Yip le manifestó a Tatiana que yo para ella soy una hermana) que la señora Tatiana les contó todo su vida personal como que tiene dos hijos de diferente papa, y que aparte les dijo que con mucho gusto su esposo era pensionado del ejército, que cuando volvieran él los podía transportar que la llamarán, que ellos le podían hacer todo a ellos acá en Colombia, ya que su esposo conoce toda Colombia,**

PP-FO-78

me inquieta el grado de deshonestidad de esta señora sabiendo que este es mi trabajo, adicional cuando le dije que estaba enojada por tomar el teléfono de mis clientes su reacción fue ir hablar con ellos el sábado, cuando fue a hacer el

post operatorio, a hablar mal de mi en mi trabajo y poniendo quejas que yo la había tratado mal por ella tomar el teléfono de ellos, será que la señora no sabe que por esto puedo perder mi trabajo con ellos? De este inconveniente me surgen muchas dudas; Porque ella se salta el conducto regular que son mis clientes y no se comunica conmigo? Porque ofrece sus servicios de transporte sabiendo que es mi trabajo y son mis clientes? Porque cobra de más y nunca entrega facturas de lo que compro? podré seguir llevando clientes a la clínica de ustedes o siempre le piden los teléfonos a los extranjeros y ofrecen allá los servicios que yo presto como transporte? Las chicas de los post operadores pueden tomar el teléfono para contar su vida personal, enviar tiktok y otras cosas que no sean de algo de su trabajo? Quedó muy inconforme con la actitud recibida por parte de ella, y tengo varios extranjeros para llevar a clínica pero me preocupa mucho esta situación, en espera de una pronta respuesta

Gracias

Para completar la anterior queja que puse para la señora Tatiana Rodríguez, me gustaría también resaltar algo muy importante y con lo que pido que la clínica gestione e interceda; que la señora Tatiana apenas se entere de mi queja no comience a contactar a los señores Yip para darles quejas ya que me daría pena con ellos y me parece muy poco ético pues el viernes apenas se enteró que había hablado con ustedes (clínica) de manera desafiante me dijo que le iba a poner la queja a ellos por contar estas irregularidades de ella en la clínica y lo cumplió, y conociendo cómo es la actitud de su trabajadora Tatiana, sé que los va a llamar y me sentiría avergonzada poner a los señores Yip en esto, adicional legalmente estaría incurriendo en una falta grave pues estaría tomando los datos de los pacientes de la clínica para otro fin, en algo que ya ha incurrido la señora anteriormente y que ni ética ni legalmente está correcto, pues es ilegal usar sus datos para otro fin, Gracias

Espero una pronta respuesta

Marcela Gutiérrez

Tel 3112971535"

Debido a lo anterior realizamos seguimiento al caso y tomamos sanciones internas con la enfermera en mención, reiteramos el compromiso con el paciente y respeto hacia ellos y sus representantes. De la misma forma recordamos que los datos personales de los pacientes hacen parte del sistema interno autorizado por ellos.

Esperamos poder ampliar nuestro vínculo comercial con usted, agradecemos su atención y quedamos atentos a cualquier inquietud.



Sus comentarios serán tenidos en cuenta para los planes de mejoramiento de la institución. Agradecemos sus observaciones, ya que nos permiten identificar los aspectos susceptibles de cambio y la posibilidad de definir acciones de mejoramiento para nuestros servicios en beneficio de todos los usuarios.

**En caso de no estar de acuerdo con nuestra respuesta, por favor háganoslo saber al correo [servicioalcliente@clinicaobesidad.com](mailto:servicioalcliente@clinicaobesidad.com) con el No. de radicado o también puede contactarse a través de nuestra línea de atención 3158739927.**

Atentamente,



**MARCELA VILLAMIL**  
**Líder de servicio al cliente**  
**Atención al Paciente y la familia**

PD: Por instrucciones de la Superintendencia Nacional de Salud, debemos informarle que frente a cualquier desacuerdo con esta respuesta, podrán elevar consulta ante la citada entidad, máxima autoridad.

Bogotá D.C. 30 de junio de 2023

Sra  
**KAREN YODENNY QUEVEDO**  
Ciudad

**Ref.: Respuesta a PQRSF No. Radicado 004**

Cordial saludo,

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja enviada por medio electrónico a través de formato PQRSF el 29/06/2023, en la que nos manifestó su solicitud de reembolso del pago de su consulta en tratamiento metabólico debido a la informalidad recibida, manifestada de la siguiente manera:

“El día de hoy 29 tenía una cita por telemedicina con la Dra Loana realice mi pago de control por 90 mil pesos por transferencia PSE, se comunica a las 930 la señorita Valentina Zamora, me informa que el dinero del depósito no le aparece motivo por el cual no podre tener mi cita programada hace 1 mes le indico que envíe el soporte pero me dice que no es posible la prestación del servicio de una manera muy altiva así que le manifesté mi descontento y que me comunicaria con la doctora, para la cancelación de mi tratamiento por que me parece una total falta de respeto 1.que se realizan los controles con un espacio de 1 mes y debo ser yo quien me comuniqué a preguntar cómo hago para ejecutar los pagos ya que no hay seguimiento a los pacientes 2.para mi como paciente es transparente cuanto se demora el ingreso de mi dinero a sus cuentas ya que en ningún momento me lo informaron 3. No he sentido el acompañamiento que prometen cuando se inició el proceso 4. La atención de la señorita Zamora completamente salida de contexto lo que habla muy mal del liderazgo de los procesos 5.sinceramente quedé completamente desilusionada ya que pongo mi salud,tanto física como mental en manos de una clínica supuestamente sería y la verdad lo que prometen no lo están cumpliendo solo les importa la transferencia y el paciente no se le da el respeto de mi parte no volveré a recomendar su clínica completamente descontenta y aburrida quizá no les importe así que dejo mi inconformidad Solicito la devolución de mi dinero de manera inmediata ya que el incumplimiento y la falta de atención fue de de su parte y no la mía, dejo mi número de cuenta de ahorros Bancolombia 67059886115 para la correspondiente devolución. Gracias”

Debido a lo anterior realizamos seguimiento al caso y evidenciamos el error causado por lo cual ofrecemos disculpas en la situación presentada e invitamos a nuestros colaboradores a priorizar la atención del paciente y generar la importancia de Humanización en salud.

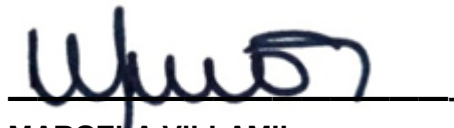
Es por ello que agilizando el proceso de devolución de su dinero solicitamos a través de WhatsApp número de cuenta NEQUI para facilitar transferencia, como respuesta usted nos indica **“3167441351 a nombre de nafer Calderón”** . Adjuntamos soporte de devolución.

Nuevamente le invito a brindarnos la oportunidad de ofrecerle un buen servicio y pueda retomar su Tratamiento Metabólico.

Sus comentarios serán tenidos en cuenta para los planes de mejoramiento de la institución. 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.

**En caso de no estar de acuerdo con nuestra respuesta, por favor háganoslo saber al correo [servicioalcliente@clinicaobesidad.com](mailto:servicioalcliente@clinicaobesidad.com) con el No. de radicado o también puede contactarse a través de nuestra línea de atención 3158739927.**

Atentamente,



**MARCELA VILLAMIL**  
**Líder de servicio al cliente**  
**Atención al Paciente y la familia**

PD: Por instrucciones de la Superintendencia Nacional de Salud, debemos informarle que frente a cualquier desacuerdo con esta respuesta, podrán elevar consulta ante la citada entidad, máxima autoridad.

← **Comprobante**

Movimiento hecho en:



Número de referencia

**M2349861**

Para

**Nafer Calderon**

Número Nequi

**3167441351**

Conversación

**Devolución control metabólico**

¿Cuánto?

**\$ 90.000,00**

Fecha

**30 de junio de 2023 a las 12:21 p. m.**

Superintendencia Financiera  
de Colombia  
VISILADO

¿Preguntas? Ve al menú Movimientos en  
la app Nequi y reporta un problema.

Bogotá D.C. 19 de septiembre de 2023

**Sra**  
**Martha Janeth Camargo Velandia**  
**Ciudad**

**Ref.: Respuesta a Petición**

**No. Radicado 006**

Cordial saludo,

Por medio de la presente acusamos recibo de la petición queja enviada por medio (Personal y electrónica a través de nuestro formulario de PQRSF, el 31 de agosto del presente año, en la que nos manifestó lo siguiente:

**“La atención de la clínica la obesidad y el metabolismo es excelente pero la clínica de cirugía ni me ofreció el servicio de alistamiento para salir de la. Lírica me hicieron llevar un caldito que nunca me lo dieron y me querían hacer vestir sola y me habían dicho que después de la cirugía no me podía hagachar yo se lo hice saber a la enfermera y me ayudó un poco pero no fue lo mejor ella estaba con el afán de limpiar las camillas porque iban a llegar otros pacientes no me pareció que hiciera el aseo porque yo estaba hay pero aplico cosas de aseo y no me pareció pero la atención con el cirujano el alistamiento con leidy y el enfermero antes de la cirugía fue excelente y pienso que si nos deberían cobrar enfermera para después de la cirugía así no sea necesario pero la calidad humana es mejor que cualquier costo gracias”**

Debido a lo anterior realizamos seguimiento al caso ratificando nuestras más sinceras excusas por lo sucedido, debido a que a última hora tuvimos que realizar cambio del lugar de quirófano por arreglos locativos en nuestra clínica convencional.

Es por esto que se programó cirugías para este día martes 29 de agosto en La Clínica Symmetry Plastic Surgery, ubicada en la Cra. 18 #80-32-05, lugar que con anterioridad evaluamos y aprobamos para realizar nuestros procedimientos quirúrgicos, buscando siempre la comodidad y atención al paciente.

Por lo anterior encontramos que parte del personal de este día se encontraba en rotación y no tenía claridad de nuestros protocolos a seguir con los pacientes porst quirúrgicos.

Es importante resaltar que se lleva a cabo retroalimentación con La Clínica Symmetry donde enfatizamos en la “HUMANIZACIÓN EN SALUD” la cual brindamos a nuestros pacientes sin falta, por lo anterior ellos efectúan llamados de atención internos a su

personal. Debido al suceso retiramos con ellos nuestro vínculo comercial para futuros casos.

Agradecemos sus observaciones, ya que nos permiten identificar los aspectos susceptibles de cambio y la posibilidad de definir acciones de mejoramiento para nuestros servicios en beneficio de todos los usuarios. Sus comentarios serán tenidos en cuenta para los planes de mejoramiento de la institución.

**En caso de no estar de acuerdo con nuestra respuesta, por favor háganoslo saber al correo [servicioalcliente@clinicaobesidad.com](mailto:servicioalcliente@clinicaobesidad.com) con el No. de radicado o también puede contactarse a través de nuestra línea de atención 3158739927.**

Atentamente,



**MARCELA VILLAMIL**  
**Líder de servicio al cliente**  
**Atención al Paciente y la familia**

PD: Por instrucciones de la Superintendencia Nacional de Salud, debemos informarle que frente a cualquier desacuerdo con esta respuesta, podrán elevar consulta ante la citada entidad, máxima autoridad.

Bogotá D.C. 29 de septiembre de 2023

Sra  
Heidi Tatiana Rodriguez  
Ciudad

**Ref.: Respuesta a Queja**

**No. Radicado 007**

Cordial saludo,

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja enviada por medio (Personal y electrónica a través de nuestro formulario de PQRSF, el 9 de septiembre del presente año, en la que nos manifestó lo siguiente:

**“El día jueves 7 de septiembre 8:30 pm leidy comunica que debo presentarme el sábado 9 de septiembre a turno con paciente de 18 horas para atender un paciente q de cx el día viernes recibido por Martha Rodriguez enfermera; me cae de sorpresa pues si debemos hacer turno nos informan con anticipación para así organizarnos con tiempo hago aclaración ( en este caso no es turno adicional) pues paciente ya tiene su enfermera a cargo de su proceso no se cataloga como adicional lo resaltó porque en dos pacientes anteriores que tuve ellas hicieron solicitud de enfermería para cuidado por 3 días yo estaba de turno y pregunte a mis compañeras quienes ninguna pudo en su momento ya q tenían su itinerario y yo misma tuve q organizar con mis pacientes cuando esto se a presentado cada enfermera se organiza con su paciente respectivo y debido a esto no hubo ninguna penalización para ninguna compañera por no reemplazarme en su momento de solicitud por esto no es turno adicional cuando es turno adicional es un paciente que se recibe en la clínica como solo turno o en efecto hasta 4 drenajes si está norma ya estaba desde el 2022 mi pregunta es porque no se a llevado a cabo cuando no hacen turno adicional y porque ahora sí me penaliza a mi . adicional a esto le envié a Leidy el soporte el porque no podría ya q tenía un evento con mi hija y no tuve respuesta de ella por su teléfono institucional; le informo en el grupo el día viernes a más de 24 horas ok Leidy para no verme perjudicada haré ese turno estábamos a más de 24 horas aún debería darme el tiempo de resolver mi situación personal para dar efectividad al paciente a lo q me da respuesta;no ya tengo la persona que hará el turno queda penalizada en mi opinión personal ella debió darme la opción de ir a mi turno y no perjudicarme con mi turno correspondiente pues también estoy dando solución y luego me enteré que aún no tenía la persona y q estaba intentando solucionar aún ya en repetidas ocasiones he tenido inconformidad con la sra jefe de programacion pues a mí es q la única que a buscado la manera de perjudicarme mi trabajo aún haciendo todo para llevar bien las**

**cosas hoy sábado aún estoy en disposición de hacerlo pero ella no me da respuesta ni x interno ni x el grupo tengo soporte de turnos adicionales que no han ido y nosotros hemos solucionado debemos salir d turno ir a descansar y volver de nuevo haciendo acuerdo con pacientes esto es la primera ves q se presenta un turno si y será importante dejar parámetros organizados con el grupo cabe resaltar la enfermera Martha es la.umica que no tiene drenajes aparte en este momento yo también tengo paciente en lijaca y si presente la solución porque no me dejó llevar a cabo mi turno”**

Debido a lo anterior realizamos seguimiento al caso con el Representante Legal - Cirujano Dr. Andres Gómez, Gerencia Ana Maria Rey y Programación de cirugía Leidy Garzón convocando a reunión el equipo de enfermeras el 14 de septiembre y con base en en esta, se ratifica que se encuentra establecida una rotación interna en el grupo de enfermeras donde cada una realiza drenajes a sus pacientes asignados, sin embargo la enfermera que no se encuentra con paciente es considerada como Backup disponible para llevar a cabo los turnos adicionales.

En caso de no poder asistir a este turno es indispensable tener comunicación interna con su equipo de trabajo para buscar apoyo inmediato al paciente sin afectar la rotación ya establecida, aclarando que esto no exime de la suspensión de un próximo turno. Es importante tener en cuenta el conducto regular para notificar inconvenientes presentados o situaciones que le impidan atenderlo.

Cabe resaltar que nuestra finalidad e importancia siempre va dirigida a la atención oportuna al paciente, por lo anterior agradecemos siempre el compromiso con ellos.

Reconocemos y apreciamos su constancia y entrega hacia el paciente durante todos estos años, sus observaciones nos permiten identificar los aspectos susceptibles de cambio y la posibilidad de definir acciones de mejoramiento para nuestros servicios en beneficio de todos.

**En caso de no estar de acuerdo con nuestra respuesta, por favor háganoslo saber al correo [servicioalcliente@clinicaobesidad.com](mailto:servicioalcliente@clinicaobesidad.com) con el No. de radicado o también puede contactarse a través de nuestra línea de atención 3158739927.**

Atentamente,



**MARCELA VILLAMIL**

**Líder de servicio al cliente**

**Atención al Paciente y la familia**



Bogotá D.C. 27 de noviembre de 2023

Sra  
**ALMA ESPERANZA GOMEZ**  
Ciudad

**Ref.: Respuesta a PQRSF-SUGERENCIA NOTIFICACIÓN 008**

Cordial saludo,

Por medio de la presente nos dirigimos a usted con el fin de brindar respuesta a su radicado de PQRSF-SUGERENCIA recibida el día 16/11/2023 donde nos expone lo siguiente:

**“Tener en cuenta con el cuidado en el proceso de entrega de medicamentos ya que el día jueves 8 compré medicamentos con orden médica y me entregaron otros confiando en la entrega según orden.**

**Realizo llamada el día jueves 9 de noviembre para aclarar dudas en cuanto a la aplicación del medicamento y se evidencia desde servicio al cliente que los medicamentos entregados no corresponden a la orden.**

**Recibo cambio el mismo día sin novedad. Sugiero tener más presente la entrega de medicamentos ya que el error puede afectar la salud del paciente”**

Desde Servicio al cliente se realiza seguimiento al caso desde el día de su comunicación con la Dra Ioanna donde solicita aclaración de dudas sobre cómo realizar inyectología del medicamento debido a que tenía confusión con los medicamentos entregados los cuales no coincidían con la fórmula.

Se evidencia error en el momento de facturar por parte del área de tesorería y con base en la factura entregada así mismo se entregan medicamentos por parte del área de Postoperatorio.

Por lo anterior nos comunicamos con usted este mismo día ofreciendo nuestras más sinceras excusas por el error y solicitando la devolución del kit entregado al mensajero enviado y como devuelta entregamos el registrado según orden médica.

Por lo anterior le informo que se socializa su caso con el comité de ética e internamente se toman medidas de sensibilización con los colaboradores de la clínica resaltando la importancia de validar las fórmulas médicas enviadas por los especialistas antes de realizar registro en pagos y así evitar algún evento adverso, garantizando la seguridad del paciente

Agradecemos su comprensión frente a lo sucedido.

.

**En caso de no estar de acuerdo con nuestra respuesta, por favor háganoslo saber al correo [servicioalcliente@clinicaobesidad.com](mailto:servicioalcliente@clinicaobesidad.com) o también puede contactarse a través de nuestra línea de atención 3158739927.**

Atentamente,



**MARCELA VILLAMIL**  
**Líder de servicio al cliente**  
**Atención al Paciente y la familia**