

LR-4781

Angelito Huamán.

----- Mensaje reenviado -----

13-06-2022

Asunto:RV: Traslado Libro de reclamaciones en salud HRV N° 563 CJN - NOE QUIROZ
LUZ ARACELI

Fecha: Mon, 13 Jun 2022 16:57:42 -0500

De:jorge alva <jalva@sanpablo.com.pe>

Para:'Coordinador Paus' <coordinadorapausjn@sanpablo.com.pe>

Angelita ptg.

De: rtardio@sanpablo.com.pe [mailto:rtardio@sanpablo.com.pe]

Enviado el: lunes, 13 de junio de 2022 15:00

Para: 'jorge alva' <jalva@sanpablo.com.pe>

CC: 'Jessica Mendoza' <jemendoza@sanpablo.com.pe>; sromero@sanpablo.com.pe;
'ELIZABETH COBOS YUPANQUI' <ecobos@sanpablo.com.pe>; 'Fredy Pérez Camones'
<fperezc@sanpablo.com.pe>

Asunto: Traslado Libro de reclamaciones en salud HRV N° 563 CJN - NOE QUIROZ
LUZ ARACELI

Buenas tardes,

Estimado Jorge,

Recibimos el reclamo virtual en mención, el reclamante se atiende con compañía Rímac.

De acuerdo al decreto supremo 002-2019 el cual aprueba el reglamento para la gestión de reclamos y denuncias de los usuarios de las instituciones de fondos de aseguramiento en salud - IAFAS, instituciones prestadoras de servicios de salud - IPRESS y unidades de gestión de instituciones prestadoras de servicios de salud - UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas. Se traslada la queja vía correo electrónico en cumplimiento del artículo 20 De la competencia y traslados de reclamos.

Agradeceré nos brindes copia de la respuesta y del correo donde se le informa la misma.

Atentamente,

Roxana Tardío

Coordinadora de Atención al Afiliado

IAFAS Clínica San Pablo S.A.C.

Calle La Conquista 150 - Urb. El Derby, S. de Surco

www.sanpablo.com.pe

LR-4781

Angeclita Huaman

13-06-2022

De: Libro de reclamaciones en salud <noreply@sanpablo.com.pe>

Enviado el: jueves, 9 de junio de 2022 14:28

Para: sromero@sanpablo.com.pe; rtardio@sanpablo.com.pe; barango@sanpablo.com.pe

Asunto: Libro de reclamaciones en salud

IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO O TERCER LEGITIMADO

Nombre y/o Razón Social: LUZ ARACELI NOE QUIROZ

Tipo de documento: DNI

Numero de documento: 45446991

Telefono: 923138231

Dirección: Calle los nogales mz r1 lt 30 Urb Los jazmines del Naranjal

Email: araceli.no64@gmail.com

IDENTIFICACIÓN DE QUIEN PRESENTA EL RECLAMO

Nombre y/o Razón Social:

Tipo de documento:

Numero de documento:

Telefono:

Dirección:

Email:

Autorización de respuesta via mail: Si

Reclamo: Buenas tardes, estoy afiliada al SEGURO RIMAC, y fui atendida por emergencia el día 20 de MAYO, 2022 en la CLINICA DE AV IZAGUIRRE, debido a una caída por accidente. Fui atendida por el Traumatólogo Marco Tapia Ortega, quien me derivó para una cita el VIERNES 27 en la mañana, aquel día fui atendida con normalidad dado que MI SEGURO CUBRE AL 100% ATENCION POR EMERGENCIA, la srta de caja sello mi expediente como continuidad de emergencia y me indicó que mi cobertura era hasta por 3 meses, luego de ello ya correspondía un pago. Posteriormente el Doctor me envió a sacar una RESONANCIA, que fue tomada el día 01 de JUNIO, igualmente cubierto. (Preciso que la cajera me quiso cobrar alegando que en su sistema no figuraba, tuve que insistir para que verifiquen bien, y tomo su tiempo). HOY 09.06.2022, quise sacar mi cita para la lectura de resultados y me dieron dos opciones PRESENCIAL Y VIRTUAL. Elegí virtual pero me dicen que tengo q realizar un PAGO de S/ 80 SOLES. Nuevamente indiqué que lo verifiquen porque mi atención se deriva de una emergencia, y me indicaron que llame al 01 6134444 OPCION 2, donde me atendió la Srta Liliana Asmat a quien le explique el inconveniente y me indicó que eso lo ve el SEGURO, (desviando la responsabilidad). Insistí que mi atención es deriva de emergencia y me volvió a indicar que se debe realizar un COPAGO, de lo contrario que me acerque de manera PRESENCIAL. Finalmente le pedí su nombre porque no me DIO NINGUNA SOLUCION, me lo brindo y ME CORTO LA LLAMADA (pueden verificarlo en sus audios). Además de lo cortante que fue su atención sin brindar ninguna solución. Además de la mal atención EXIJO una revisión de mi expediente porque no es posible que quieran cobrar, si uno no se da cuenta y no reclama lo hacen PAGAR. ESPERO DEN SOLUCION a mi expediente.

El número de reclamo es: 563

REGISTRO DE ATENCIONES

PACIENTE: NOE QUIROZ LUZ ARACELI

COMPAÑÍA: RIMAC

Aplicación : Atención Ambulatoria - Consulta

Registro ☒ Orden de Atención ☐ Información de Médico ☐ Condiciones y Coberturas ☐ Orden Farmacia ☐ Orden Atenc. Emit

Año : 2022 N° Reg : Estado ☐ Todas ☒ Activos ☐ Anuladas ☒ Paciente : NOE QUIROZ ☐ Emergencias

TELECONSULTA

N° Reg.	Paciente	H.C	Fecha	Usuario	Control	T.Reg.	Centro de Trabajo	Resp
213145	NOE QUIROZ LUZ ARACELI	4719892	10/06/2022 08:05 am	ASVARGA	SEGUIMIENTO	TC	C Red Medica S.A.C.	Rimac Seguros Y Re
199740	NOE QUIROZ LUZ ARACELI	4719892	31/05/2022 08:44 pm	JDRODRIG	SIN CONTROL	RM	Red Medica S.A.C.	Rimac Seguros Y Re
193817	NOE QUIROZ LUZ ARACELI	4719892	27/05/2022 09:03 am	CRGAMAR	SIN CONTROL	AM	C Red Medica S.A.C.	Rimac Seguros Y Re