



HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSÉ

NIT: 900098476-8

APF-14948

Bogotá D.C.
Octubre 26 de 2020

Señor
PEDRO ALEXANDER MEDINA BEJARANO
2901121
pedro20218medi@outlook.com

Ref.: Respuesta a queja

Cordial saludo,

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted el 15 de octubre, en la que nos manifestó su inconformidad con la atención brindada por el personal de Facturación.

Atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso fue analizado por el coordinador del servicio involucrado, informando lo siguiente:

Teniendo en cuenta la importancia de su inconformidad, se realizó retroalimentación pertinente al personal involucrado, haciendo énfasis en las claves mínimas de buen servicio y la importancia de la comunicación y que esta sea suficiente, oportuna, veraz y comprensible para el paciente y su familia. Así mismo, se tomaron acciones correctivas y de seguimiento para evitar que estos hechos vuelvan a ocurrir.

Adicionalmente, le informamos que periódicamente con apoyo del área de Aseguramiento de Servicio y Humanización de la Atención de la Institución, se están llevando a cabo actividades, para fortalecer las competencias del personal en la atención a pacientes y familiares.

Nos disculpamos por las incomodidades generadas y agradecemos sus observaciones, que nos permiten definir acciones de mejoramiento en beneficio de todos los usuarios

Atentamente,

NORMA CONSTANZA MONTALVO T.S
Trab. Social Oficina Atención al paciente y su familia

MARÍA ISABEL DAZA ORTEGA
Coordinadora de Oficina de 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”. C.E.049/2008

MANOS CÁLIDAS Y CONFIABLES

Entrada Principal: Carrera 52 No. 67A -71 • Urgencias: Carrera 53 N. 67A-18
Central de Citas: 208 8338 • PBX: (+571)4377540
Bogotá D.C., Colombia.

www.hospitalinfantildesanjose.org.co