



# HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSÉ

NIT: 900098476-8

APF-7311

Bogotá D.C.  
Octubre 18 de 2018

Señor  
**ESTIVEN PÉREZ**

**Ref.:** Respuesta a queja

Cordial saludo,

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted el pasado 27 de agosto de 2018 en la cual nos manifestó su inconformidad con el servicio brindado al paciente Marco Emilio Díaz Quiroga.

Atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso se presentó al coordinador del servicio involucrado quien informó lo siguiente:

Se realizó la revisión del caso y teniendo en cuenta su inconformidad, se tomaron medidas correctivas desde el área de facturación, de forma que a partir de la fecha se cargan los medicamentos al área de farmacia y los facturadores de consulta externa pueden realizar la apertura de cargos. Dado lo anterior, nos permitimos informar que puede solicitar los códigos de los medicamentos en el área de farmacia.

Lamentamos que este hecho haya impactado en sus expectativas de servicio y agradecemos sus observaciones, ya que nos permiten identificar los aspectos susceptibles de ajuste y la disponibilidad de definir acciones de mejoramiento para nuestros servicios en beneficio de todos los usuarios.

Atentamente,

**LAURA DANIELA VELASCO RODRÍGUEZ**  
Auxiliar oficina de atención al paciente y la familia

**LAURA CAROLINA ESGUERRA MÁRQUEZ**  
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](http://www.hospitalinfantildesanjose.org.co)