



HOSPITAL INFANTIL  
UNIVERSITARIO  
DE SAN JOSÉ

# HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSÉ

NIT: 900098476-8

APF-8407

Bogotá D.C.  
Enero 15 de 2019

Señora  
**JACQUELINE ESTHER SALAS BARROS**  
**SIN DATOS ADMINISTRATIVOS**

**Ref.:** Respuesta a queja

Cordial saludo,

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted el pasado 27 de diciembre de 2018, en la cual nos manifestó su inconformidad con el servicio de facturación durante la atención a la señora Jacqueline Esther Salas Barros.

Atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso se presentó al coordinador de facturación quien posterior al análisis de la situación informó lo siguiente:

Al realizar la trazabilidad en el caso se encontró que para la fecha de los hechos se generaron retrasos en la entrega del paz y salvo durante su atención, por lo que se realizó retroalimentación a los funcionarios de facturación frente a la adherencia a los protocolos institucionales y a los tiempos estipulados para el proceso de salida de los pacientes que se encuentran hospitalizados, con el fin de evitar que esta situación no se continúe presentando.

Nos disculpamos por las incomodidades causadas y 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.

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)