



HOSPITAL INFANTIL
UNIVERSITARIO
DE SAN JOSÉ

HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSÉ

NIT: 900098476-8

APF-8509

Bogotá D.C.
Febrero 07 de 2019

SIN DATOS ADMINISTRATIVOS

Ref.: Respuesta a queja

Cordial saludo,

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted el 10 de enero de 2019, en la que nos manifestó su inconformidad con la atención brindada en urgencias por el servicio de facturación.

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

Para analizar integralmente el caso es necesario revisar la historia clínica del paciente, por lo que es importante que usted nos suministre los datos de identificación completos (nombres, apellidos y número de identificación). Al no contar con esta información no fue posible realizar un seguimiento puntual de los hechos descritos por usted. Sin embargo, le informamos que la coordinación de facturación retroalimentó a la funcionaria implicada en su inconformidad en los protocolos institucionales, así como en las claves del buen servicio y la importancia de la comunicación asertiva con el paciente y su familia.

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

Lamentamos que este hecho haya impactado sus expectativas de servicio 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