



HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSÉ

NIT: 900098476-8

APF-8657

Bogotá D.C.
Febrero 07 de 2019

Señora
DIANA MAYERLY CHACÓN RAMÍREZ
Sin datos administrativos

Ref.: Respuesta a queja

Cordial saludo,

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted el 21 de enero de 2019, en la que nos manifestó su inconformidad con la atención brindada en hospitalización 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:

Al verificar los registros clínicos se evidenció que la paciente contaba con orden de egreso validada por enfermería a las 11:30 horas y el paz y salvo se generó a las 13:13 horas por parte de facturación. Desde la coordinación del servicio al analizar el caso se evidenciaron oportunidades susceptibles de mejora, frente a la adherencia a los protocolos, humanización y actitud de servicio de la funcionaria, por lo que se realizó retroalimentación en lo referente al direccionamiento adecuado a los pacientes para el proceso de facturación, igualmente se hizo énfasis en las claves del buen servicio y la importancia de la comunicación asertiva con el paciente y su familia.

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