



# HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSÉ

NIT: 900098476-8

APF-8985

Bogotá D.C.  
Marzo 14 de 2019

Señora  
**YEIMY LÓPEZ**  
**Sin datos administrativos**

**Ref.:** Respuesta a queja

Cordial saludo,

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted el pasado 17 de febrero de 2019, en la que nos manifestó su inconformidad con el servicio de facturación en el área de urgencias durante la atención a la paciente Danna Sofhia Cifuentes López.

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

Al analizar el caso se evidenciaron oportunidades susceptibles de mejora por parte del servicio de facturación en el área de urgencias, por lo que se realizó retroalimentación a la funcionaria involucrada en su atención frente a la oportunidad en los tiempos de atención y adherencia a los protocolos establecidos con el fin de evitar que esta situación no se continúe presentando. No obstante, le informamos que desde el área de facturación se tiene estipulado el ingreso de dos funcionarios en urgencias con el fin de realizar el respetivo cambio de turno y dar continuidad al llamado a la atención en el área.

Nos disculpamos por las molestias ocasionadas con la situación descrita en su queja 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)