



HOSPITAL INFANTIL
UNIVERSITARIO
DE SAN JOSÉ

HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSÉ

NIT: 900098476-8

APF-15498

Bogotá D.C.
Febrero 01 de 2021

Señor
Sin datos administrativos

Ref.: Respuesta a queja

Cordial saludo,

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted el pasado 20 de enero, en la que nos manifestó su inconformidad con la atención brindada por el servicio de Facturación.

Para analizar el caso es necesario contar con los datos de identificación de la paciente, para así revisar la historia clínica y soportes adicionales, que no fue proporcionada por usted. Al no contar con ésta, no fue posible realizar un seguimiento puntual de los hechos descritos. Sin embargo, queremos informarle que actualmente el servicio se encuentra implementando medidas que minimicen el impacto en los tiempos de atención, así mismo, 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 en sus expectativas de servicio y agradecemos sus observaciones, que nos permiten definir acciones de mejoramiento en beneficio de todos los usuarios.

Atentamente,

NORMA CONSTANZA MONTALVO
T. Social Oficina de Atención al Paciente y la familia

MARÍA ISABEL DAZA ORTEGA
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