



HOSPITAL INFANTIL
UNIVERSITARIO
DE SAN JOSÉ

HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSÉ

NIT: 9000926876-8

APF-16908

Bogotá D.C.
Agosto 04 de 2021

Señor
EDWIN ARIAS LUNA
Sin informacion

Ref.: Respuesta a queja

Cordial saludo,

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted el pasado 26 de julio de 2019, en la que nos manifestó su inconformidad con la atención recibida.

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 se realizan actividades de seguimiento a los tiempos de atención en las cajas de facturación y se están implementando medidas para agilizar los procesos y minimizar el impacto en los tiempos de espera de 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 PÉREZ TS.
Trab. Social Atención al paciente y su 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 LIMPIAS 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