



HOSPITAL INFANTIL
UNIVERSITARIO
DE SAN JOSÉ

HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSÉ

NIT: 900098476-8

APF-6840

Bogotá D.C.
Agosto 14 de 2018

Señora
JANA VARGAS

Ref.: Respuesta a queja

Cordial saludo,

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted el pasado 8 de julio de 2018 en la que nos manifestó su inconformidad del servicio de facturación de urgencias durante la atención de la señora Crispina Usaquén.

En atención a su comunicado y siguiendo el conducto regular la queja se presentó al coordinador del servicio involucrado quien informó lo siguiente:

Se revisó la situación descrita por usted en la queja y se evidenciaron actividades susceptibles de mejoramiento frente a la actitud de servicio y humanización de la auxiliar de facturación, por lo que se le realizó retroalimentación haciendo énfasis en las claves mínimas de buen servicio que debe tener en cuenta al momento de generar atención a los usuarios y la importancia de realizar un adecuado direccionamiento para evitar que esta situación se siga presentando. 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.

Nos disculpamos por las molestias ocasionadas con la situación que nos manifestó 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,

Luisa Fernanda Alvis Sánchez
Auxiliar oficina de atención al paciente y la familia

Laura Carolina Esguerra Márquez EJ.
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