APF-10808

Bogotá D.C.
Agosto 06 de 2019

SIN DATOS ADMINISTRATIVOS

Ref.: Respuesta a queja

Cordial saludo,

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted el pasado 7 de julio de 2019 en la que nos manifestó su inconformidad con la oportunidad del servicio de facturación.

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

Queremos informarle que para hacer análisis del caso es necesario realizar revisión de la historia clínica del paciente en el sistema por parte del coordinador del área responsable y/o el funcionario involucrado en su inconformidad, por lo cual es importante que usted nos suministre los datos de identificación correctos de la paciente (nombres, apellidos y número de identificación), los cuales no fueron suministrados en su inconformidad y tampoco registro correo electrónico o número celular para contactarlo y obtener la información. Al no contar con esta información no fue posible realizar un seguimiento puntual de los hechos descritos por usted.

Así mismo, es importante indicarle que el proceso de admisión y facturación de consulta externa deben cumplir requisitos de validación y verificación de soportes, además del recaudo de las cuotas moderadoras, por lo cual los funcionarios se deben levantar a recoger los soportes y facturas a las impresoras por eso se ve que se levantan constantemente.

No obstante el cumplimiento de los procesos se realiza de forma adecuada. 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,

LADY MICHELLE FORERO VANEGAS. EJ
Enfermera Auditora Atención al Paciente y la familia

LAURA CAROLINA ESGUERRA MÁRQUEZ. EJ
Coordinadora Atención al Paciente y la familia 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