



HOSPITAL INFANTIL
UNIVERSITARIO
DE SAN JOSÉ

HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSÉ

NIT: 900098476-8

APF-10431

Bogotá D.C.
Julio 24 de 2019

Señora
ISABEL PEREZ

Ref.: Respuesta a queja

Cordial saludo,

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted el pasado 17 de marzo de 2019, en la que nos manifestó inconformidad con la oportunidad en la asignación de la cita y la atención en la Oficina de atención al usuario.

De antemano nos disculpamos por el retraso en el envío de la respuesta, atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso fue analizado por los coordinadores de los servicios involucrados, informando lo siguiente:

Nos permitimos informarle que dentro del proceso de asignación de citas del Hospital ya no se cuenta con el sistema de citas presenciales, todas las citas se asignan en la central de citas, con excepción de las citas de control Pos operatorio y de hospitalización. De igual forma le informamos que en la central de citas del Hospital se ha encontrado una tendencia creciente en el ingreso de llamadas, pasando de recibir 25.000 a 60.000 llamadas, situación que ha afectado la atención oportuna a nuestros usuarios que se comunican a través del call center para la programación de citas, teniendo en cuenta lo anterior se tomaron los correctivos pertinentes, se asignaron agentes para la atención de los usuarios por EPS, de esta manera descongestionan la línea telefónica brindando mayor oportunidad de atención a los afiliados.

En cuanto a lo referido por la atención brindada por la funcionaria de atención al usuario, le informamos se realizó análisis de la atención con la profesional implicada en el caso quien manifestó que no presentó actitud de servicio durante la atención, sino que, le informó a usted los medios por lo el cual los usuarios pueden realizar la asignación de citas, ya que en la oficina de Trabajo Social no se asignan citas. No obstante, ante su comentario, se realizó retroalimentación frente a la importancia de hacer buen uso de los canales de información para garantizar una atención oportuna y pertinente al paciente para evitar que sucedan este tipo de situaciones. Igualmente se hizo énfasis en las claves del buen servicio y la importancia de la comunicación asertiva con el paciente y su familia.

Lamentamos las incomodidades generadas 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 Oficina 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