



HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSÉ

NIT: 900098476-8

APF-24965

Bogotá D.C.
Mayo 11 de 2023

ANONIMO
sin datos administrativos

Ref.: Respuesta a queja

Cordial saludo,

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted el 24 de abril en la que nos manifestó su inconformidad por la atención brindada por las colaboradoras del servicio de Vigilancia.

Atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso fue analizado por el coordinador del servicio involucrado, informando lo siguiente:

De acuerdo al protocolo del servicio, para permitir el ingreso a las instalaciones para reclamar medicamentos, las informadoras del punto de información de la portería principal, deben verificar las fórmulas médicas, corroborar que no estén vencidas y confirmar si la EPS tiene convenio con AUDIFARMA. Así mismo, se confirman los horarios establecidos para la entrega de los medicamentos y se le permite el ingreso con el respectivo identificativo. Los horarios establecidos por AUDIFARMA son de lunes a sábados de 07:00 horas a 18:30 horas y los días domingos y festivos no hay atención al público, esta información esta claramente socializada con las colaboradoras del área, sin embargo, teniendo en cuenta la situación manifestada por usted, se realizó la retroalimentación pertinente.

Es importante precisar que nuestro servicio de farmacia es prestado por la empresa AUDIFARMA S.A, por lo cual, le solicitamos elevar su inconformidad ante esta entidad, para que de respuesta de fondo a su inconformidad.

Lamentamos que este hecho haya impactado en sus expectativas de servicio, 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,

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 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