



HOSPITAL INFANTIL  
UNIVERSITARIO  
DE SAN JOSÉ

# HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSÉ

NIT: 900098476-8

APF-7962

Bogotá D.C.  
Diciembre 18 de 2018

Señora  
**SANDRA GÓMEZ**  
Sin datos administrativos

**Ref.:** Respuesta a queja

Cordial saludo,

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted el 29 de octubre de 2018, en la que nos manifestó su inconformidad con la atención brindada en consulta externa por el servicio de facturación.

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

Para analizar integralmente el caso es necesario revisar la historia clínica del paciente, por lo que es importante que usted nos suministre los datos de identificación completos (nombres, apellidos y número de identificación). Al no contar con esta información no fue posible realizar un seguimiento puntual de los hechos descritos por usted. Sin embargo, queremos informarle que el área de facturación de consulta externa cuenta con 7 facturadores, los cuales se encuentran distribuidos en diferentes horarios con el fin de brindar una cobertura amplia en los horarios establecidos. En el centro médico se cuenta con un facturador, en el área de Front de atención de consulta se cuenta con 6 funcionarios, los cuales deben apoyar en caso de que el servicio se congestione. Pese a esta distribución, en ocasiones por la alta demanda de los servicios, se presentan retardos en la atención, para lo cual se toman medidas de contingencia.

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

**LAURA DANIELA VELASCO RODRÍGUEZ**  
Auxiliar oficina de 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](http://www.hospitalinfantildesanjose.org.co)