



HOSPITAL INFANTIL  
UNIVERSITARIO  
DE SAN JOSÉ

# HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSÉ

NIT: 900098476-8

APF-8176

Bogotá D.C.  
Diciembre 27 de 2018

## SIN DATOS ADMINISTRATIVOS

**Ref.:** Respuesta a queja

Cordial saludo,

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted el pasado 05 de diciembre del 2018, en la cual nos manifestó su inconformidad con el servicio de facturación en el área de consulta externa durante su atención.

Atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso se presentó al coordinador de facturación 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 funcionario involucrado en su inconformidad, por lo cual es importante que usted nos suministre los datos de identificación del paciente (nombres, apellidos y número de identificación), los cuales no fueron suministrados en su inconformidad. Al no contar con esta información no fue posible realizar un seguimiento puntual de los hechos descritos por usted. Sin embargo, se realizó retroalimentación al personal de facturación frente a la oportunidad en los tiempos de atención y adherencia a los protocolos establecidos. No obstante, es de aclarar que el día 05 de diciembre no se presentaron inconvenientes en el sistema.

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

**DIANA MONTOYA GARZÓN TS.**  
Trab. Social Oficina Atención al paciente y su 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)