



# HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSÉ

NIT: 900098476-8

APF-8179

Bogotá D.C.  
Diciembre 20 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 06 de diciembre del presente año, en la cual nos manifestó su inconformidad con el servicio de facturación en el área de urgencias durante su atención.

Atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso se presentó al coordinador de facturación quien informó lo siguiente:

Al analizar el caso se evidenciaron oportunidades susceptibles de mejora, frente a la actitud de servicio de las funcionarias y el cumplimiento de sus actividades, por lo que se tomaron las medidas correctivas pertinentes y se le recordó al personal de facturación que el código de ética y buen gobierno del Hospital hace énfasis en el no uso de celular durante la atención de los pacientes. Asimismo, se realizó retroalimentación a dicho personal frente a la importancia de la comunicación asertiva con el paciente y su familia y la adherencia a los protocolos institucionales. De igual forma, le informamos se están llevando a cabo una serie de actividades con apoyo del área de Aseguramiento de Servicio y Humanización de la Atención de la Institución, para fortalecer las competencias del personal en la atención a pacientes y familiares.

Nos disculpamos por la situación presentada 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)