



HOSPITAL INFANTIL
UNIVERSITARIO
DE SAN JOSÉ

HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSÉ

NIT: 9000926876-8

APF-20564

Bogotá D.C.
Mayo 12 de 2022

Señora
EDILSA GARCIA
Sin datos administrativos

Ref.: Respuesta a queja

Cordial saludo,

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted el 2 de mayo, en la que nos manifestó su inconformidad con la atención brindada 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:

Se realiza trazabilidad a la situación, evidenciando que, para la fecha, el servicio presentó novedades relacionadas con el retiro de uno de los colaboradores, lo cual generó prolongación en los tiempos de espera para facturación. Por lo cual, actualmente se realizan actividades de seguimiento a los tiempos de atención en las cajas de facturación y se están implementando medidas para agilizar este proceso y minimizar el impacto en los tiempos de espera de pacientes y familiares.

Con respecto a su observación sobre la actitud de servicio, se revisó lo sucedido con el colaborador involucrado, seguido de retroalimentación sobre claves del buen servicio y humanización, haciendo énfasis en la importancia de la comunicación asertiva con el paciente y su familia.

Nos disculpamos por 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 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 UNIDAS 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