



HOSPITAL INFANTIL
UNIVERSITARIO
DE SAN JOSÉ

HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSÉ

NIT: 9000926876-8

APF-23233

Bogotá D.C.
Noviembre 29 de 2022

ANONIMO

Sin datos administrativos

Ref.: Respuesta a queja

Cordial saludo,

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted el 19 de noviembre, 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 la coordinadora del servicio involucrado informando 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 el funcionario involucrado en su inconformidad, por lo cual es importante que usted nos suministre los datos de identificación correctos 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, queremos informarle que, teniendo en cuenta la importancia de su relato, se realizó retroalimentación referente a los casos, cuando por cualquier motivo se pierde el turno, no se debe mandar a tomar otro, deben terminar de atender al turno que llamaron y posterior a ello atender al turno que se saltó. Así mismo se recordaron la importancia de la adherencia a los protocolos institucionales y la oportunidad en la atención brindada al paciente y su familia.

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 LIMPIAS Y CONFIALES

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