

*Analysed
Dic 21 / 2016*



COMUNICADO INTERNO

De: **DIEGO FERNANDO CASAGUA
COORDINADOR FACTURACION
E.S.E HOSPITAL MARIO GAITAN YANGUAS**

Para: **NOHEMY ORJUELA
COORDINADORA SIAU**

Asunto: Respuesta inconformidad

Fecha: 21 de diciembre 2016

En primer lugar, queremos agradecerle el gesto de hacernos saber el caso de la inconformidad en el servicio que ha experimentado el usuario.

Dando respuesta a la queja tramitada por el usuario se da contestación de la misma, solicitando excusas por el tercer facturador ya que hasta la fecha no se ha podido conseguir por falta de experiencia en el puesto, esto indispensable para la facturación evitando posibles glosas más adelante. Se revisa el caso de la usuaria CAROLINA OLAYA identificada con numero de CC 1072192334 donde los facturadores del puesto de salud explican que la usuaria estaba haciendo fila donde no le correspondía el cual fue el atraso para la respectiva facturación, en la queja dice que lectura de la citología fue entregada a la usuaria, pero se revisa por el sistema y no se encuentra ni factura ni folio asociado a un ingreso. Solicito sea aclarado el tema para poder tramitar dicho reporte y ser cobrado a la entidad correspondiente.

Nuestro empeño por mejorar día a día el servicio de atención al usuario pasa por dedicar muchos medios y esfuerzos destinados a dar una formación adecuada a todos los auxiliares de nuestra área. En este sentido compartiremos con el personal este incidente para que refuercen y tomen las medidas necesarias para evitar que situaciones similares vuelvan a ocurrir. nuevamente solicito excusas por los inconvenientes presentado al puesto de salud donde se retroalimenta a las facturadores del puesto la calidad que se le debe brindar a los usuarios.

Cordialmente,

**DIEGO FERNANDO CASAGUA
COORDINADOR FACTURACION
E.S.E HOSPITAL MARIO GAITAN YANGUAS**