



E.S.E. – NIVEL II
NIT 890.701.459-4

GER-110- 204-1633

Chaparral, 09 JUN 2016

Doctor
SIGILFREDO IRIARTE BROCHERO
Coordinador Medico
Hospital San Juan Bautista ESE
Ciudad

Asunto: Respuesta inconformidad ubicación servicio atención al usuario.

Atento saludo, Doctor Iriarte:

En respuesta a la inconformidad presentada a través del buzón, por las señoras DORALBA VANEGAS, ESMERALDA VARGAS, MARY RADA, NANCY HERNANDEZ y el señor ALBERTO AVENDAÑO, la cual no registra dirección, correo electrónico o número telefónico de contacto, relacionada con la ubicación del servicio de atención al usuario, comedidamente le informamos que en reunión con el equipo de trabajo concluimos que se debe unificar el sitio para esa función, sin embargo, la infraestructura actual dificulta la reubicación. No obstante, en aras de dar una solución inmediata, se cambió el modelo y funciones, quedando de la siguiente manera:

1. Servicio de atención al usuario entrada principal: Responsable de asignar las citas telefónicamente y por internet. Tramitar las autorizaciones con las diferentes empresas.
2. Estadística: Atención presencial, con apoyo en la mañana de la funcionaria de salud y seguridad en el trabajo.
3. Para minimizar el tiempo de espera en Estadística, todos los auxiliares administrativos facturan lo que llegue a sus ventanillas. La población preferencial y de régimen contributivo, continúa siendo atendida en un solo punto.

El balance de este nuevo modelo es satisfactorio, observándose la entrada principal descongestionada y en Estadística mas organización y fluidez en la atención.

Cordialmente,


ANGELA MARITZA LOPEZ-BARRERO
Gerente E.

Proyectó: Sol Marina C.
Elaboró: Ma. Teresa S.

VIGILADO Supersalud 
Por la defensa de los derechos de los usuarios

“SALUD PARA TODOS”

Chaparral Tolima, calle 11 carreras 9 y 10 – Tel. 2460333 – 2460084 ext. 103 - 140
Correos: gerencia@hospitalsanjuanbautista.gov.co – secretaria@hospitalsanjuanbautista.gov.co
www.hospitalsanjuanbautista.gov.co