



HOSPITAL INFANTIL
UNIVERSITARIO
DE SAN JOSÉ

HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSÉ

NIT: 900098476-8

APF-11233

Bogotá D.C.
Septiembre 06 de 2019

Señor
LUIS ANTONIO VILLALVA
Sin datos administrativos

Ref.: Respuesta a queja

Cordial saludo,

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted el 6 de agosto, en la que nos manifestó su inconformidad con la atención brindada por el servicio de Medicina interna.

Atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso fue analizado por los coordinadores de los servicios involucrados, informando lo siguiente:

Nos permitimos informar que nuestra institución es un Hospital Universitario y por esta razón durante la atención de nuestros pacientes, se cuenta con la presencia y participación de residentes, quienes son profesionales titulados realizando su especialización en el área y quienes a su vez tienen la capacidad y la experiencia para realizar un examen y proponer una conducta; no obstante, son supervisados por el especialista, quien es finalmente el que define el manejo médico y es el especialista que firma su atención. De acuerdo a lo anterior y teniendo en cuenta la inconformidad manifestada por usted, se realizó retroalimentación al equipo involucrado sobre la importancia de la adherencia a los protocolos institucionales y la oportunidad en la atención al paciente y su familia, igualmente, se les recordaron las claves de buen servicio a los usuarios y la importancia de la comunicación asertiva con el paciente y su familia, de igual manera el grupo en mención no ha tenido otros inconvenientes en los cuales se refieren a su trato inadecuado con los pacientes y/o familiares.

Finalmente, en lo referente al uso celular, se le recordó al equipo del servicio que el código de ética y buen gobierno del Hospital hace especial énfasis en el no uso de celular para llamadas o conversaciones personales durante la atención de los pacientes y que el no cumplimiento de esta norma puede acarrear sanciones. Sin embargo, debemos precisar que en la actualidad se usan algunas aplicaciones desarrolladas para teléfonos inteligentes para hacer cálculos y para comunicarse con otras áreas del Hospital, por lo que no siempre el uso de los mismos es de carácter recreativo, sino que es parte de la atención asistencial.

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 Oficina 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