



# HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSÉ

NIT: 900098476-8

APF-11729

Bogotá D.C.  
Octubre 04 de 2019

Señora  
**PAULA RODRIGUEZ**  
Sin datos administrativos

**Ref.:** Respuesta a queja

Cordial saludo,

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted el pasado 18 de septiembre, en la que nos manifestó su inconformidad con la atención brindada por los servicios de Ginecología y de seguridad y vigilancia.

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

Entendemos perfectamente su preocupación por el bienestar de la paciente y agradecemos las observaciones que realiza con el ánimo de mejorar nuestros servicios, así mismo le informamos que el servicio de Gineco-Obstetricia tiene establecidos horarios de información a familiares los cuales son de 9 a 10 am, 4 a 5 pm y de 8 a 9 pm, no obstante, por la ocupación del servicio, no siempre se logran por la sobreocupación del servicio, sin embargo, se realizó retroalimentación a los especialistas frente a la oportunidad en la información brindada a los familiares.

Por otro lado, en lo referente al servicio de seguridad y vigilancia, se evaluó la atención en conjunto con el personal involucrado, y nos permitimos informar que de acuerdo a las políticas establecidas por el hospital, la única persona encargada de dar información acerca del estado de salud de los pacientes es el profesional asignado, en este caso el especialista tratante de turno, de acuerdo a lo anterior y pese a que no se evidencio actitud inadecuada por parte del colaborador, se realizó una retroalimentación haciendo énfasis en las claves mínimas de buen servicio y la importancia de la comunicación asertiva con el paciente y su familia.

Le presentamos disculpas 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 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](http://www.hospitalinfantildesanjose.org.co)