



HOSPITAL INFANTIL
UNIVERSITARIO
DE SAN JOSÉ

HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSÉ

NIT: 900098476-8

APF-6960

Bogotá D.C.
Agosto 29 de 2018

Usuario
Anónimo
Sin datos administrativos

Ref.: Respuesta a queja

Cordial saludo,

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted el pasado 3 de agosto, en la que nos manifestó su inconformidad del servicio del laboratorio clínico para la entrega de los resultados.

En atención a la solicitud y siguiendo el conducto regular la queja se presentó a la coordinadora del laboratorio quien informó lo siguiente:

Se realizó revisión de lo referido por usted en la queja, evidenciando oportunidades de mejoramiento en lo referente a la humanización y actitud de servicio de la colaboradora del servicio, por lo que se tomaron las medidas correctivas necesarias, se retroalimentó al equipo del servicio frente a la adecuada actitud de servicio, haciendo énfasis en las claves de buen servicio, humanización y la importancia de la comunicación asertiva con el paciente, su familia y demás instituciones.

Por otro lado, precisamos que, para la entrega de los resultados de laboratorio, los usuarios deben presentar el documento de identificación, acorde con la normatividad vigente.

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,

Luisa Fernanda Alvis Sánchez
Auxiliar oficina de atención al paciente y la familia

Laura Carolina Esguerra Márquez EJ.
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