



HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSÉ

NIT: 900098476-8

APF-7568

Bogotá D.C.
Noviembre 06 de 2018

Señor
JOSÉ ANTONIO SÁNCHEZ MERLANO
Sin datos administrativos

Ref.: Respuesta a queja

Cordial saludo,

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted el pasado 08 de octubre de 2018 en la cual nos manifestó su inconformidad del servicio de enfermería de urgencias durante la atención del paciente José Antonio Sánchez Merlano.

Atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso se presentó a la coordinadora del servicio involucrado quien informó lo siguiente:

Al revisar el caso, se evidenció que el día 06 de octubre el área de consultorio adultos se encontraba con una gran cantidad de pacientes hospitalizados, por lo que de acuerdo a su solicitud de atención inmediata se revisó el diagnóstico y triage del paciente y se le explicó que dada la cantidad de pacientes y la asignación de triage del señor José Antonio, la atención se realizaría con un tiempo acorde a esto, no obstante, el familiar se tornó agresivo. Pese a esto, se realizó retroalimentación a la funcionaria resaltando la importancia de brindar información asertiva con el paciente y su familia.

Finalmente, le solicitamos muy respetuosamente tener en cuenta los deberes en salud (Ley 1751 de 2015 Art. 10 y la Ley 100 en el Art 160), que incluyen tratar con dignidad al personal que lo atiende inclusive al manifestar algún tipo de inconformidad, ya que la jefe de enfermería manifiesta que usted tuvo una actitud grosera y debió ser atendido con el apoyo del área de seguridad.

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,

LAURA DANIELA VELASCO RODRÍGUEZ
Auxiliar oficina de 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