



HOSPITAL INFANTIL
UNIVERSITARIO
DE SAN JOSÉ

HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSÉ

NIT: 900098476-8

APF-8871

Bogotá D.C.
Marzo 05 de 2019

Señor
JORGE MARTÍNEZ
Sin datos administrativos

Ref.: Respuesta a queja

Cordial saludo,

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted el pasado 11 de enero de 2019, en la que nos manifestó su inconformidad con la atención brindada en el servicio de urgencias.

La información suministrada por usted es de vital importancia para la gestión de acciones tendientes a la solución de su requerimiento y que nuestro objetivo fundamental es brindar servicios oportunos y de calidad. Por ello es necesario revisar la historia clínica del paciente en el sistema con el coordinador del área responsable, por lo cual es importante que usted nos suministre los datos de identificación correctos de la paciente (nombres, apellidos y número de identificación), los cuales no fueron registrados en su inconformidad.

Al no contar con esta información no fue posible realizar un seguimiento puntual de los hechos descritos por usted. Sin embargo, se están llevando a cabo una serie de actividades con la profesional de Aseguramiento de Servicio y Humanización de la Atención de la Institución para fortalecer las competencias del personal en la atención a pacientes y familiares, con el fin de generar estrategias de trabajo en equipo, comunicación asertiva, manejo de sobrecarga laboral y otros temas de impacto con atención al usuario.

Agradecemos las observaciones realizadas, 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,

ANAYANCI CÓRDOBA GRANADA MD.
Coordinadora de Calidad

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