



HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSÉ

NIT: 900098476-8

APF-8939

Bogotá D.C.
Marzo 01 de 2019

Señora
ROSA ESTHER SALAMANCA ÁNGEL
Sin datos administrativos

Ref.: Respuesta a queja

Cordial saludo,

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted el pasado 23 de enero de 2019, en la que nos manifestó su inconformidad con el servicio de urología durante su atención.

Atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso se presentó al coordinador del servicio involucrado informando lo siguiente:

Al analizar el caso se evidenciaron oportunidades susceptibles de mejora, frente a la humanización y actitud de servicio de la funcionaria involucrada en su atención, por lo que se realizó retroalimentación haciendo énfasis en las claves mínimas de buen servicio y la importancia de la comunicación asertiva con el paciente y su familia. De igual forma, le informamos se están llevando a cabo una serie de actividades con apoyo del área 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, adicional, le informamos se tomaron las medidas correctivas pertinentes con el fin de evitar que esta situación no se continúe presentando.

Nos disculpamos por las incomodidades causadas y 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