



HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSÉ

NIT: 900098476-8

APF-9137

Bogotá D.C.
Abril 29 de 2019

Señor
GUSTAVO ALVARES
Sin datos administrativos

Ref.: Respuesta a queja

Cordial saludo,

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted el pasado 03 de marzo de 2019, en la que nos manifestó su inconformidad con el horario establecido para el aseo en el área de urgencias.

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

De antemano ofrecemos excusas por el tiempo de espera para respuesta a su solicitud. Nos permitimos informarle que en nuestra institución el servicio de urgencias se considera un área crítica debido a la alta complejidad de pacientes que se atienden diariamente y debido a la complejidad de los procedimientos que se realizan, razón por la cual los servicios generales cuentan con personal 24 horas, adicional, le aclaramos que se establecen rutinas de limpieza y desinfección las 24 horas, esto con el fin de garantizar un ambiente seguro y saludable para los pacientes y sus acompañantes. Asimismo, al realizar la trazabilidad en el caso, se realizó revisión de las planillas de registros en el área de urgencias, evidenciando que se realizó limpieza y desinfección el día 03 marzo en un horario de 6:00 am a 8:00 am. Pese a lo anterior y dada su manifestación, se realizó ajuste en el horario de limpieza para no incomodar a los pacientes que se encuentran descansado y se utilizará un ciclón ventilador de secado rápido para disminuir el tiempo de secado y evitar accidentes.

Lamentamos no haber impactado satisfactoriamente en sus expectativas de servicio 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