



HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSÉ

NIT: 900098476-8

APF-9780

Bogotá D.C.
Mayo 21 de 2019

Señor
SEBASTIÁN LÓPEZ GUARÍN
Sin datos administrativos

Ref.: Respuesta a queja

Cordial saludo,

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted el pasado 25 de abril de 2019, en la que nos manifestó su inconformidad con el servicio de baños en el área de consulta externa.

Atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso se presentó a los coordinadores de los servicios involucrados informando lo siguiente:

De antemano presentamos nuestras disculpas por las molestias generadas. Nos permitimos informarle que el área de servicios generales cuenta con una supervisora y un coordinador quienes verifican continuamente la ejecución correcta de las actividades asignadas a las funcionarias de servicios generales y el correcto cumplimiento del protocolo de limpieza y desinfección de la institución, en un horario continuo. Igualmente, le manifestamos que, el baño de hombres se encuentra con intervención física con el fin de brindar una óptima atención a los pacientes. Sin embargo, se cuenta con un baño al respaldo el cual se encuentra para uso de los usuarios. Pese a lo anterior y dada su manifestación, se reforzó al personal de servicios generales frente al correcto cumplimiento del protocolo de limpieza. Precisamos que, pese a las acciones realizadas, en algunas ocasiones las personas que ingresan a los baños no hacen uso adecuado de estos, lo cual hace imposible mantenerlos limpios y para el Hospital no es posible tener personal de aseo tiempo completo en los baños.

Nos disculpamos por las molestias ocasionadas con la situación descrita en su queja 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 RODRIGUEZ
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