



HOSPITAL INFANTIL  
UNIVERSITARIO  
DE SAN JOSÉ

# HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSÉ

NIT: 900098476-8

APF-14012

Bogotá D.C.  
Abril 15 de 2020

Señor  
**ESTEFANIA CIFUENTES**  
Sin datos administrativos

**Ref.:** Respuesta a queja

Cordial saludo,

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

Para analizar el caso es necesario contar con los datos de identificación de la paciente, para así revisar la historia clínica y soportes adicionales, que no fue proporcionada por usted. Al no contar con ésta, no fue posible realizar un seguimiento puntual de los hechos descritos.

Sin embargo, su inconformidad fue socializada con la colaboradora involucrada a quien se realizó retroalimentación en cuanto a la adherencia a los protocolos institucionales, la importancia de la comunicación asertiva con el paciente y su familia, así como en claves de mejora frente a la actitud de servicio y humanización, haciendo énfasis en las claves de buen servicio. De igual forma, le informamos que se están llevando a cabo una serie de actividades educativas 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.

Lamentamos que este hecho haya impactado en sus expectativas de servicio y agradecemos sus observaciones, que nos permiten definir acciones de mejoramiento en beneficio de todos los usuarios

Atentamente,

**MARÍA ISABEL DAZA ORTEGA**  
Coordinadora de Oficina de Atención al Paciente y la familia

**NORMA CONSTANZA MONTALVO PÉREZ TS.**  
Trab. Social Oficina Atención al paciente y su 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](http://www.hospitalinfantildesanjose.org.co)