



HOSPITAL INFANTIL  
UNIVERSITARIO  
DE SAN JOSÉ

# HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSÉ

NIT: 9000926876-8

APF-16495

Bogotá D.C.  
Junio 23 de 2021

Señora  
**ALEJANDRA GONZÁLEZ**

Ref.: Respuesta a queja

Cordial saludo,

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted el 20 de junio de 2021 a través del buzón, en la que nos manifestó su inconformidad con la actitud y la oportunidad en la atención en el servicio de urgencias.

Atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso fue analizado por el coordinador del servicio, quien informo:

Queremos informarle que para hacer análisis del caso es necesario realizar revisión de la historia clínica del paciente en el sistema por parte de los coordinadores de las áreas responsables y/o el funcionario involucrado en su inconformidad, por lo cual es importante que ustedes nos suministren los datos de identificación correctos de la paciente (nombres, apellidos y número de identificación), los cuales no fueron suministrados en las inconformidades, en el teléfono no nos contestaron. Al no contar con esta información no fue posible realizar un seguimiento puntual de los hechos descritos por ustedes. No obstante, en atención a su solicitud, el caso se presentó al coordinador de urgencias, quien indicó que al revisar la queja se informara al turno de 6 a 2 pm acerca de la importancia de actitud del servicio.

Agradecemos sus observaciones, que nos permiten definir acciones de mejoramiento en beneficio de todos los usuarios.

Atentamente,

**LADY MICHELLE FORERO VANEGAS**  
Enfermera Jefe Auditora

**MARÍA ISABEL DAZA ORTEGA**  
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 LIMPIAS Y CONFIALES

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)