



HOSPITAL INFANTIL
UNIVERSITARIO
DE SAN JOSÉ

HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSÉ

NIT: 9000926876-8

APF-17310

Bogotá D.C.
Septiembre 07 de 2021

Señora
ESPERANZA G.

Ref.: Respuesta a queja

Cordial saludo,

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada en el buzón el 25 de agosto de 2021, en la que nos manifestó su inconformidad con 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 precisó que, para realizar un análisis adecuado a las solicitudes de nuestros usuarios, es importante el suministro de los datos completos para el contacto con nuestros usuarios, al no contar con esta información no fue posible avanzar e identificar su solicitud.

En lo referente a la actitud de servicio, por sus comentarios, al personal involucrado se le recordó las claves de buen servicio a los usuarios y la importancia de la comunicación asertiva con el paciente y su familia. De igual forma, 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.

Le presentamos excusas 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,

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