



HOSPITAL INFANTIL
UNIVERSITARIO
DE SAN JOSÉ

HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSÉ

NIT: 900098476-8

APF-18999

Bogotá D.C.
Enero 04 de 2022

Señor
SIN DATOS ADMINISTRATIVOS

Ref.: Respuesta a queja

Cordial saludo,

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted el 22 de diciembre, en la que nos manifestó su inconformidad con la atención brindada por el servicio de Urgencias.

Atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso fue analizado por las coordinadoras de los servicios involucrados informando lo siguiente:

Queremos informarle que para hacer análisis del caso es necesario realizar revisión de la historia clínica del paciente en el sistema por parte del coordinador del área responsable y/o el funcionario involucrado en su inconformidad, por lo cual es importante que usted nos suministre los datos de identificación correctos del paciente (nombres, apellidos y número de identificación), los cuales no fueron suministrados en su inconformidad. Al no contar con esta información no fue posible realizar un seguimiento puntual de los hechos descritos por usted. Sin embargo, le informamos que desde la coordinación se está trabajando en la oportunidad de los tiempos de atención en el servicio de Urgencias mediante planes de mejoramiento continuo.

Finalmente, le informamos que nuestra institución es un Hospital Universitario y por esta razón durante la atención de nuestros pacientes, se cuenta con la presencia y participación de residentes (médicos graduados realizando especialización), que son supervisados por el especialista, quien define el manejo médico, como ocurrió en su caso. Pese a lo anterior, nos disculpamos por los inconvenientes que le haya podido generar la situación descrita en su inconformidad.

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,

NORMA CONSTANZA MONTALVO PÉREZ TS.
Trab. Social Atención al paciente y su familia

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 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