



HOSPITAL INFANTIL  
UNIVERSITARIO  
DE SAN JOSÉ

# HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSÉ

NIT: 9000926876-8

APF-19578

Bogotá D.C.  
Febrero 16 de 2022

Señor  
**ANÓNIMO**

**Ref.:** Respuesta a queja

Cordial saludo,

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted el 24 de enero de 2021 a través del buzón, en la que nos manifestó su inconformidad con la actitud del personal de dermatología.

Atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso fue analizado por el coordinador del servicio involucrado, 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 nos suministren los datos de identificación correctos de la paciente (nombres, apellidos y número de identificación), los cuales no fueron suministrados en la carta. Al no contar con esta información no fue posible realizar un seguimiento puntual de los hechos descritos por ustedes. Sin embargo, por sus comentarios se le recordaron 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.

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 UNIDAS Y CONFIDABLES

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)