APF-24685

Bogotá D.C.
Abril 24 de 2023

Señor
SIN DATOS ADMINISTRATIVOS

Ref.: Respuesta a queja

Cordial saludo,

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted el 11 de abril, en la que nos manifestó su inconformidad con la atención brindada por el servicio de Cardiología.

Atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso fue analizado por la coordinadora del servicio involucrado 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, queremos informarle que, pese a lo anterior se hizo retroalimentación pertienente, con énfasis en las claves mínimas de buen servicio, atención oportuna y la importancia de la comunicación asertiva con el paciente y su familia.

Lamentamos que este hecho haya impactado en sus expectativas de servicio, 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