



HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSÉ

NIT: 900098476-8

APF-10875

Bogotá D.C.
Agosto 09 de 2019

Señora:
HERCILIA QUITIAN MORENO

Ref.: Respuesta a queja

Cordial saludo,

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted el pasado 05 de julio de 2019, en la que nos manifestó inconformidad con la atención del servicio de vigilancia.

Atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso fue analizado por la coordinación del servicio involucrado, informando lo siguiente:

Me permito poner en conocimiento que está autorizado el ingreso de un acompañante para pacientes menores de edad, con algún tipo de discapacidad y adultos mayores de 60 años, infortunadamente si el paciente ya se encuentra acompañado se debe realizar el cambio en la parte externa del hospital para que pueda ingresar el nuevo acompañante. Sin embargo, se le aclara a la usuaria que, si el médico tratante autoriza el ingreso de un acompañante o ve la necesidad del mismo, diligenciará formato ORDEN DE SERVICIO el cual deberá contar con los dos sellos autorizados, el médico tratante y Urgenciólogo de turno. Con este formato plenamente diligenciado el personal de seguridad le dará el ingreso al acompañante sin ningún inconveniente.

Por lo anterior y teniendo en cuenta la queja de la usuaria, me permito informar que a la señora Hercilia, se le prestó toda la colaboración necesaria no sin antes aclarar que el personal de seguridad cumple órdenes dentro del Hospital siguiendo unos lineamientos e instrucciones de acuerdo a protocolos establecidos institucionalmente, los cuales se deben acatar por parte del área de seguridad. Agradecemos sus observaciones, que nos permiten definir acciones de mejoramiento en beneficio de todos los usuarios.

Atentamente,

LADY MICHELLE FORERO VANEGAS. EJ
Enfermera Auditora Atención al Paciente y la familia

LAURA CAROLINA ESGUERRA MÁRQUEZ. EJ
Coordinadora Atención al Paciente y la familia 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