



HOSPITAL INFANTIL  
UNIVERSITARIO  
DE SAN JOSÉ

# HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSÉ

NIT: 900098476-8

APF-10876

Bogotá D.C.  
Agosto 06 de 2019

## SIN DATOS ADMINISTRATIVOS

Ref.: Respuesta a queja

Cordial saludo,

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted el pasado 21 de mayo de 2019, en la que nos manifestó inconformidad con la atención del servicio de ortopedia.

De antemano nos disculpamos por el retraso en el envío de la respuesta. Atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso fue analizado por la coordinación del servicio involucrado, encontrando oportunidades de mejora en la calidez de la atención, por lo que se retroalimentó todo el personal sobre la cordialidad en la atención, las claves de buen servicio y la importancia de la comunicación asertiva con los pacientes y sus familias.

Así mismo, le informamos que 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, con el fin de generar estrategias de trabajo en equipo, comunicación asertiva, manejo de sobrecarga laboral y otros temas de impacto con atención al usuario.

Lamentamos las molestias ocasionadas con la situación descrita en su queja y agradecemos sus observaciones.

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

"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](http://www.hospitalinfantildesanjose.org.co)