



HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSÉ

NIT: 900098476-8

APF-7355

Bogotá D.C.
Octubre 12 de 2018

Ref.: Respuesta a queja

Cordial saludo,

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted el 1 de septiembre de 2018, en la que nos manifestó su inconformidad con la atención brindada por el servicio de enfermería en urgencias.

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

Para analizar lo sucedido es necesario revisar la historia clínica del paciente, por lo cual es importante que usted nos suministre los datos de identificación correctos (nombres, apellidos y número de identificación). Al no contar con esta información no fue posible realizar un seguimiento puntual de los hechos descritos por usted. Sin embargo, ofrecemos por el comportamiento del personal e informamos que la coordinación de enfermería realizó una retroalimentación general sobre adherencia a protocolos y guías institucionales, así como en las claves del buen servicio y la importancia de la comunicación asertiva con el paciente y su familia.

Por otra parte, se están llevando a cabo una serie de actividades con la profesional 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 que este hecho haya impactado en sus expectativas de servicio y esperamos que sus observaciones nos permitan fortalecer las acciones de mejoramiento en beneficio de todos nuestros usuarios.

Atentamente,

ANAYANCI CÓRDOBA GRANADA MD.
Coordinadora de Calidad

DIANA MONTOYA GARZÓN TS.
Trab. Social Oficina Atención al paciente y su 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