



HOSPITAL INFANTIL  
UNIVERSITARIO  
DE SAN JOSÉ

# HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSÉ

NIT: 900098476-8

APF-7366

Bogotá D.C.  
Octubre 24 de 2018

Señoras  
**YESENIA ROJAS RÍOS**  
**LILIANA LÓPEZ UZA**  
**JESSICA HURTADO**  
**MARJORIES VILLALTAS**  
Ciudad

**Ref.:** Respuesta a queja

Cordial saludo,

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por ustedes el pasado 08 de septiembre de 2018 en la cual nos manifestaron su inconformidad con otra usuaria en la sala de extracción.

Atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso se presentó a la coordinadora del servicio involucrado quien informó lo siguiente:

Comprendemos sus preocupaciones por el inconveniente que se presentó en la de sala de extracción, sin embargo, les recordamos que por políticas institucionales el Hospital no se hace responsable frente a la actitud de los familiares de los demás pacientes. Pese a lo anterior, se evidenció la necesidad de fortalecer el cumplimiento de los deberes por parte de los familiares y pacientes, por lo que se está llevando a cabo la elaboración de patrones de conductas a seguir de acuerdo a los deberes de los pacientes dentro de la sala de extracción de leche materna con apoyo del área de humanización y comunicaciones.

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,

**LAURA DANIELA VELASCO RODRÍGUEZ**  
Auxiliar oficina de atención al paciente y la familia

**LAURA CAROLINA ESGUERRA MÁRQUEZ**  
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 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)