



HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSÉ

NIT: 900098476-8

APF-7437

Bogotá D.C.
Octubre 03 de 2018

Señor
HERNANDO JUAN VELÁSQUEZ RAMÍREZ
Ciudad

Ref.: Respuesta a queja

Cordial saludo,

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted el pasado 18 de septiembre de 2018, en la cual nos manifestó su inconformidad del servicio de imagenología durante la atención del paciente Hernando Juan Velásquez Ramírez.

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

Al analizar el caso se evidenciaron oportunidades susceptibles de mejora, frente a la humanización y actitud de servicio de la funcionaria, por lo que se realizó retroalimentación, haciendo énfasis en las claves de buen servicio y la importancia de la comunicación asertiva con el paciente y su familia. De igual forma, 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.

Lamentamos que este hecho haya impactado en sus expectativas de atención y 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