



HOSPITAL INFANTIL
UNIVERSITARIO
DE SAN JOSÉ

HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSÉ

NIT: 900098476-8

APF-8896

Bogotá D.C.
Marzo 13 de 2019

Señora
SILVIA GARZON
Carrera 62F # 37B
70104052

Ref.: Respuesta a queja

Cordial saludo,

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted el pasado 02 de febrero de 2019, en la que nos manifestó su inconformidad con la atención brindada por los servicios de UCI Adultos y de seguridad y vigilancia.

Para analizar la situación se necesitan los datos completos de la paciente, los cuales no fueron suministrados en su inconformidad y con la información proporcionada no fue posible identificar una persona en particular. En consecuencia, se hizo una revisión general de los procesos involucrados en su relato, concluyendo que en la unidad de cuidado intensivo se tratan de cumplir lo mejor posible los horarios establecidos, pero no siempre se logran por la dinámica propia del área, sin embargo, se realizó retroalimentación correspondiente.

Por otro lado, en lo referente al servicio de seguridad y vigilancia, se realizó una retroalimentación con el personal de seguridad, haciendo énfasis en las claves mínimas de buen servicio y la importancia de la comunicación asertiva con el paciente y su familia. Asimismo, 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.

Agradecemos sus observaciones, ya que nos permiten identificar los aspectos susceptibles de ajuste y la posibilidad de definir acciones de mejoramiento en beneficio de nuestros usuarios.

Atentamente,

ANAYANCI CÓRDOBA GRANADA MD.
Coordinadora de Calidad

NORMA CONSTANZA MONTALVO 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