



# HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSÉ

NIT: 900098476-8

APF-8964

Bogotá D.C.  
Febrero 22 de 2019

Señora  
**PAULA VALENTINA MEZA MALDONADO**  
Sin datos administrativos

**Ref.:** Respuesta a queja

Cordial saludo,

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted el pasado 14 de febrero de 2019, en la que nos manifestó su inconformidad con el servicio de cardiología durante su atención.

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

Le comunicamos que la información suministrada por usted es de vital importancia para la gestión de acciones tendientes a la solución de su requerimiento y que nuestro objetivo fundamental es brindar servicios oportunos y de calidad, sin embargo, somos conscientes que en algunas oportunidades pueden presentarse inconvenientes en la prestación del servicio; por tanto, para el Hospital Infantil Universitario de San José, sus comentarios son importantes y contribuyen al desarrollo del proceso del mejoramiento continuo.

Queremos informarle que para hacer análisis del caso es necesario realizar revisión de la historia clínica del paciente en el sistema por parte del coordinador del área responsable y/o el funcionario involucrado en su inconformidad, por lo cual es importante que usted nos suministre los datos de identificación correctos de la paciente (nombres, apellidos y número de identificación), los cuales no fueron suministrados en su inconformidad. Al no contar con esta información no fue posible realizar un seguimiento puntual de los hechos descritos en su inconformidad, sin embargo, queremos informarle que se tendrá en cuenta la observación y se hará seguimiento del servicio brindado.

Esperamos haber aclarado los hechos que generaron su inconformidad y agradecemos las observaciones realizadas, 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)