



HOSPITAL INFANTIL  
UNIVERSITARIO  
DE SAN JOSÉ

# HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSÉ

NIT: 900098476-8

APF-8966

Bogotá D.C.  
Marzo 11 de 2019

## SIN DATOS ADMINISTRATIVOS

**Ref.:** Respuesta a queja

Cordial saludo,

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted el pasado 11 de febrero de 2019, en la que nos manifestó su inconformidad con el servicio de seguridad y vigilancia en el área de urgencias durante su atención.

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

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 funcionario involucrado en su inconformidad, por lo cual es importante que usted nos suministre los datos de identificación del 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 por usted. Sin embargo, queremos informarle que según el protocolo establecido los pacientes que ingresan al servicio de urgencias no pueden volver a salir de la institución hasta no tener salida por parte de la especialidad tratante o en ocasiones los pacientes solicitan salida voluntaria. Dado lo anterior, se evidenció adherencia de los protocolos al funcionario que se encontraba de turno durante su atención. No obstante, se retroalimentó a los funcionarios en brindar una orientación oportuna para evitar molestias en los usuarios y a su vez conozcan las normas que se deberán cumplir durante su estancia en la institución. Se retroalimenta al personal de enfermería sobre la importancia de una comunicación asertiva.

Esperamos haber aclarado su solicitud 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 RODRIGUEZ**  
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)