



HOSPITAL INFANTIL  
UNIVERSITARIO  
DE SAN JOSÉ

# HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSÉ

NIT: 900098476-8

APF-9085

Bogotá D.C.  
Abril 02 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 25 de febrero de 2019, en la que nos manifestó su inconformidad con el servicio de ginecología 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:

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 se realizó revisión de la agenda programada para el día 25 de febrero por la especialidad de ginecología y se evidenció que se generaron retrasos en el cumplimiento de la agenda programada dado la atención de un paciente de urgencia, situación que, aunque no es común por eventos no prevenibles pueden suceder. Pese a lo anterior y dada su manifestación, se tendrá en cuenta su observación con el fin de evitar que esta situación no se continúe presentando.

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 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)