



# HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSÉ

NIT: 900098476-8

APF-14011

Bogotá D.C.  
Abril 23 de 2020

Solicitud  
**ANÓNIMA**  
Sin datos administrativos

**Ref.:** Respuesta a queja

Cordial saludo,

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted el pasado 06 de abril de 2020 a través del buzón, en la que nos manifestó su inconformidad la atención en el servicio de urgencias.

Queremos informarle que para hacer análisis del caso es necesario realizar revisión de la historia clínica del paciente en el sistema por parte de los coordinadores de las áreas responsables y/o el funcionario involucrado en su inconformidad, por lo cual es importante que nos suministren los datos de identificación correctos del o la paciente (nombres, apellidos y número de identificación), los cuales no fueron suministrados en las inconformidades y tampoco dejaron teléfono o correo electrónico de contacto. Al no contar con esta información no fue posible realizar un seguimiento puntual de los hechos descritos por ustedes.

Con respecto al uso del celular, se evidenció una oportunidad susceptible de mejora, por lo que se realizó retroalimentación, haciendo énfasis en el no uso del celular en horas laborales, las claves de buen servicio y la importancia de la comunicación asertiva con el paciente y su familia, así como garantizar la privacidad del paciente en todos sus momentos.

Agradecemos sus observaciones, que nos permiten definir acciones de mejoramiento en beneficio de todos los usuarios.

Atentamente,

**LADY MICHELLE FORERO VANEGAS**  
Enfermera Jefe Auditora

**MARÍA ISABEL DAZA ORTEGA**  
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)