



HOSPITAL INFANTIL
UNIVERSITARIO
DE SAN JOSÉ

HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSÉ

NIT: 900098476-8

APF-15578

Bogotá D.C.
Febrero 12 de 2021

Señora
ROSA CABRERA
Sin datos administrativos

Ref.: Respuesta a queja

Cordial saludo,

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted el pasado 8 de febrero, en la que nos manifestó su inconformidad con la atención brindada en el servicio de Laboratorio.

Para analizar el caso es necesario contar con los datos de identificación de la paciente, para así revisar la historia clínica y soportes adicionales, que no fue proporcionada por usted. Al no contar con ésta, no fue posible realizar un seguimiento puntual de los hechos descritos. Sin embargo, que teniendo en cuenta la importancia de su inconformidad, se realizó retroalimentación al equipo de trabajo en cuanto a la importancia de la adherencia a los protocolos institucionales y la oportunidad en la atención, recordando que, en caso de contingencia en el área de recepción, debe solicitar apoyar para el proceso.

Lamentamos no haber impactado satisfactoriamente en sus expectativas de servicio 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,

NORMA CONSTANZA MONTALVO T.S
Trab. Social Oficina Atención al paciente y su familia

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