



# HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSÉ

NIT: 900098476-8

APF-17188

Bogotá D.C.  
Agosto 26 de 2021

Señora  
**FLOR ALBA PINILLA**

**Ref.:** Respuesta a queja

Cordial saludo,

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada en el buzón en el 14 de agosto de 2021, en la que nos manifestó su inconformidad con la atención con el servicio de enfermería 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 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 del paciente (nombres, apellidos y número de identificación), los cuales no fueron suministrados en la inconformidad y tampoco registraron un número telefónico para confirmar dicha información. Al no contar con esta información no fue posible realizar un seguimiento puntual de los hechos descritos por usted.

Con respecto a la actitud de servicio que manifiesta la señora es de conocimiento del personal que la atención que se presta a nuestros pacientes debe ser humanizada y que por lo tanto un trato descortés no está permitido. En este caso no puedo tomar correctivos de manera individual ya que no tengo acceso a los datos del paciente, pero hablare con el grupo de enfermería para corregir este tipo de conductas.

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,

**LADY MICHELLE FORERO VANEGAS EJ.**  
Enfermera Especialista Oficina Atención al paciente y 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](http://www.hospitalinfantildesanjose.org.co)