



# HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSÉ

NIT: 900098476-8

APF-18218

Bogotá D.C.  
Octubre 29 de 2021

## SIN DATOS ADMINISTRATIVOS

Ref.: Respuesta a queja

Cordial saludo,

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted el 24 de octubre de 2021 a través del buzón, en la que nos manifestó su inconformidad con la atención de enfermería en el servicio de urgencias.

Atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso fue analizado por la coordinadora encargada quien informo:

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 de la paciente (nombres, apellidos y número de identificación), los cuales no fueron suministrados en la carta. Al no contar con esta información no fue posible realizar un seguimiento puntual de los hechos descritos por ustedes.

Sin embargo, de acuerdo a sus comentarios, se realizó retroalimentación al grupo de enfermería y se le recordaron las claves de buen servicio a los usuarios y la importancia de la comunicación asertiva con el paciente y su familia. De igual forma, se están llevando a cabo una serie de actividades con apoyo del área de Aseguramiento de Servicio y Humanización de la Atención de la Institución, para fortalecer las competencias del personal en la atención a pacientes y familiares.

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**  
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)