



HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSÉ

NIT: 900098476-8

APF-32156

Bogotá D.C.
Octubre 02 de 2024

Señora
MARIA CRISTINA BERMUDEZ GUTIERREZ

Ref.: Respuesta a queja

Cordial saludo,

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted el 20 de septiembre, a través del buzón, en la cual nos manifestó su inconformidad con la atención brindada en el servicio de consulta externa.

Atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso fue analizado por la coordinadora del servicio involucrado, quien informó que, se realizó trazabilidad del caso y teniendo en cuenta la importancia de su relato, se realizó la respectiva retroalimentación al personal involucrado, haciendo énfasis en las claves de buen servicio, la importancia de la comunicación asertiva, adecuado tono de voz, brindando siempre información, veraz, clara y oportuna al paciente y su familia.

Así mismo, se están implementando acciones de mejora para favorecer el proceso de atención, trabajando en pautas de servicio y atención al usuario y así brindar una atención más amable y oportuna partiendo de las necesidades identificadas en el paciente y su familia.

Lamentamos que este hecho haya impactado en sus expectativas de servicio y agradecemos sus observaciones, ya que nos permite identificar los aspectos susceptibles de ajuste y la posibilidad de definir acciones de mejoramiento para nuestros servicios en beneficio de todos los usuarios.

Atentamente,

MARÍA FERNANDA GUERRERO FERNÁNDEZ TS.
Trab. Social 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