



HOSPITAL INFANTIL
UNIVERSITARIO
DE SAN JOSÉ

HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSÉ

NIT: 900098476-8

APF-32638

Bogotá D.C.
Octubre 28 de 2024

Señora
MELISSA VARILLA TALEIGUA

Ref.: Respuesta a queja

Cordial saludo,

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted el 18 de octubre, en la cual nos manifestó su inconformidad con relación a su alimentación durante su estancia hospitalaria.

Atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso fue analizado por el coordinador del servicio involucrado, quien informó que, se realizó trazabilidad del caso, en el que se evidenció que, el 15 de octubre a las 15:31 p.m., la señora Melissa ingresó. Fue valorada por el servicio de ginecología quien solicita hospitalizar.

Por otro lado, es importante mencionar que, el menú de desayuno, almuerzo y cena en el área de ginecobstetricia es diferente comparado con hospitalización, teniendo en cuenta que las pacientes tienen una estancia corta en esta área y que no tienen una mesa donde colocar sus alimentos. Por otra parte, las pacientes no consumen sus alimentos inmediatamente, lo cual no asegura una temperatura óptima para tener los alimentos calientes.

No obstante, las dietas en esta área siguen un ciclo de menú diferente, por lo que son transitorias, manteniendo comunicación directa entre el servicio de enfermería y de alimentos. Dado lo anterior, se identificó una oportunidad de mejora, relacionada en la comunicación entre los servicios, se realizó la respectiva retroalimentación, haciendo énfasis en las claves de buen servicio y la importancia de la comunicación asertiva.

Respetuosamente le presentamos disculpas por las molestias ocasionadas con la situación descrita 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,

MARÍA FERNANDA GUERRERO FERNÁNDEZ TS.
Trab. Social Atención al paciente y su familia
Paciente y la familia

MARÍA ISABEL DAZA ORTEGA
Coordinadora de Oficina de Atención al

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



HOSPITAL INFANTIL
UNIVERSITARIO
DE SAN JOSÉ

HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSÉ

NIT: 900098476-8

“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