



HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSÉ

NIT: 900098476-8

APF-32925

Bogotá D.C.
Noviembre 25 de 2024

Señora
RUTH ANGELICA LUGO RODRIGUEZ

Ref.: Respuesta a queja

Cordial saludo,

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted el 7 de noviembre, a través del buzón, en la cual nos manifestó su inconformidad con la atención brindada en el servicio de cirugía plástica.

Atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso fue analizado por la coordinadora del servicio involucrado, quien informó que, para las valoraciones de cirugía plástica o curación requieren un proceso de revisión y trámites previos, por lo tanto, se citan varios pacientes a la misma hora, para avanzar con el trámite administrativo.

En cuanto a las curaciones, se les informa a los pacientes que son citados a las 7:00 a.m., y son atendidos en estricta hora de llegada. Por otro lado, con relación a los espacios de atención, entendemos que es un espacio reducido, sin embargo, cada paciente tiene un cubículo individual donde se atiende y puede estar en compañía de su familiar o acompañante.

Por último, teniendo en cuenta la importancia de su relato, se realizó la respectiva retroalimentación al servicio, 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.

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