

Al contestar cite: **202312100023861**

Tunja,

Señoras

Leidy Paola Molano Aunta, Aura Melcy Maldonado, Nercy Yamile Ballon, Mónica Alba, Aide Graciela Torres Castro, Elsa Mariela Coy, Yuly Milena Junco Parra, Yasmin Alicia Rubiano Morales, Maria Estella Campos Pacazuca, Yuly Marcela Guerrero Soler.

Correos: leypamol@gmail.com, alistrpmorales@gmail.com, mmalba@uniboyaca.edu.co,
gilmis1989@gmail.com

ASUNTO: Contestación reclamación con radicado interno No. 202311300012362

Reciban un cordial saludo,

Atendiendo el asunto de la referencia, radicado el diez (10) de octubre del año en curso y de acuerdo con lo preceptuado en la Ley 1755 de 2015, de manera atenta me permito dar respuesta a su reclamación, en los siguientes términos:

En primera medida, en virtud de que en el presente caso existen diez (10) peticiones cuyas razones de inconformidad son idénticas, en aplicación del inciso segundo del artículo veintidós (22) de la ley 1755/2015, se procederá a dar una respuesta única que será remitida a las direcciones electrónicas suministradas por parte de las reclamantes, como también publicada en las carteleras de la institución y en la página web de la entidad.

Ahora bien, atención al componente factico de la reclamación de la referencia, se advierte que el mismo es competencia del servicio procedimientos ambulatorios. En virtud de lo anterior, se procedió por parte del Área de Coordinación de apoyo en servicios de salud a requerir un informe respecto de las condiciones de tiempo, modo y lugar que rodearon la atención del servicio en el que se han dado los sucesos de su inconformidad, es decir, en su espera para ser atendido por parte del programa madre canguro, por conducto de la especialidad de optometría. Dicho informe se resume del siguiente modo:

"En atención al conjunto de reclamaciones recibidas con ocasión a la demora en la prestación del servicio por parte del médico especialista en optometría del programa madre canguro el día cuatro de octubre del año en curso, me permito señalar que se indagó con la especialista los motivos que dieron lugar a su retraso, obedeciendo los mismos a problemas impostergables de índole familiar, cuestión que generó su demora para iniciar la jornada de atención. Anterior situación debidamente corroborada por parte de la coordinación de apoyo en servicios de salud.

Así las cosas, resulta imperante en este tipo de escenarios recordar que el personal asistencial y administrativo del Hospital Universitario San Rafael de Tunja, siempre se encuentra con la mejor disposición al momento de dar atención a nuestros usuarios. No obstante, tal disposición y buena



Carrera 11 No. 27-27
Tunja - Boyacá - Colombia



8-7405030



www.hospitalsanrafaeltunja.gov.co
Gerente@hospitalsanrafaeltunja.gov.co



Miembro de la
**Red GLOBAL de HOSPITALES
VERDES y SALUDABLES**
www.hospitalesportosaludambiental.net



ISO 9001



ISO 14001



ISO 45001



SC-CER06254 SA-CER600814 OS-CER659927

voluntad no es exigente de que se presenten problemáticas de índole personal que puedan llegar a presentar demoras en la prestación del servicio, sin que las mismas sean objeto de reproche al personal asistencial o administrativo, pues las mismas son ajenas a su voluntad. Se ofrecen nuestras más sinceras disculpas si en algún momento se sintieron agredidas o con deficiencias en la atención y de manera involuntaria se generaron inconformidades. Continuaremos fomentando siempre la calidad, seguridad y humanización en la atención a nuestros usuarios.

Finalmente, con el propósito de mejorar progresivamente la prestación de los servicios en salud ofrecidos por nuestra entidad, agradecemos la presentación de quejas, sugerencias y reclamos, pues es a partir de las mismas que se pueden entrar a analizar medidas encaminadas a la mejora continua de la entidad.

Cordialmente;



GERMAN FRANCISO PERTUZ GONZALEZ.
E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA
Gerente

Aprobó: Nelson Johann Ulloa Calvo/ Subgerente de servicios en salud. *NJ*

Revisó: Sulma Clemencia Torres Gallo/ Asesora Jurídica.

Revisó: Lina Maria Montejó Páez/ Abogada de apoyo a la subgerencia de servicios de salud. *LM*

Revisó: Tatiana Carolina Mendoza Rojas/ Coordinadora de Apoyo Servicios de Salud *TC*

Proyectó: Nicolas Felipe Rosas García/ Técnico de apoyo administrativo. *NFR*



Carrera 11 No. 27-27
Tunja - Boyacá - Colombia



8-7405030



www.hospitalsanrafaeltunja.gov.co
Gerente@hospitalsanrafaeltunja.gov.co



Miembro de la
**Red GLOBAL de HOSPITALES
VERDES y SALUDABLES**

www.hospitalesporlasaludambiental.net



SO-CER906264 SA-CER660814 OS-CER659627