

Medellín, 18 de julio del 2022

Señor

**Oscar Mauricio García Builes**

**c.c. 3362088**

**Ref:** Respuesta a queja radicado N°1555

Cordial saludo,

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja recibida por medio de la Pagina Web el día 15 de julio de 2022, en la que usted nos manifestó una inconformidad con la oportunidad en la asignación cirugía de paciente Emanuel Álvarez con t.i. 1023631387 y actitud y trato de funcionaria del área de Atención al Usuario. Para la ESE Hospital La María es de gran importancia la satisfacción de nuestros usuarios.

En un primer momento se hace comunicación con usuario que interpone la PQRS, se comenta que el paciente Emanuel Álvarez Marín con t.i. 1023631387 el día de hoy 18 de julio de 2022 será operado por la especialidad de ortopedia. Se le comenta que, en algunos momentos, por temas de que otros usuarios llegan por una urgencia, algunas cirugías se debían de aplazar, por riesgo de vida. Usuario comprende y entiende información.

En relación con actitud y trato de funcionaria del área de Atención al Usuario, se realizará retroalimentación, recalcando la importancia del respeto y trato humanizado hacia los usuarios. Se incluirá a funcionaria en curso de humanización en la atención, se generará seguimiento al comportamiento y plan de mejora, lo anterior para que lo ocurrido no se vuelva a presentar.

Nos disculpamos por las incomodidades generadas y agradecemos sus observaciones que nos permiten definir acciones de mejoramiento en beneficio de todos los usuarios, toda manifestación recibida se convierte en una oportunidad de mejora para nuestros procesos. Reiteramos que nuestro compromiso en la institución es trabajar en el mejoramiento continuo para poder brindar a nuestros usuarios, una atención amable, oportuna, segura y de calidad.

**ATENCIÓN AL USUARIO**  
**E.S.E. HOSPITAL LA MARÍA**