



HOSPITAL INFANTIL  
UNIVERSITARIO  
DE SAN JOSÉ

# HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSÉ

NIT: 900098476-8

APF-13346

Bogotá D.C.  
Marzo 04 de 2020

Señor  
**sin información**

**Ref.:** Respuesta a queja

Cordial saludo,

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada, en la que nos manifestó su inconformidad con la atención observada en el servicio de Urgencias.

Atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso fue analizado por los coordinadores de los servicios involucrados informando lo siguiente:

Para analizar el caso es necesario contar con los datos de identificación del paciente, para así revisar la historia clínica y soportes adicionales, información que no fue proporcionada por usted. Al no contar con ésta, no fue posible realizar un seguimiento puntual de los hechos descritos. No obstante, le informamos en el servicio de Urgencias, la demanda del servicio ha superado la capacidad instalada, que se atribuye a varios factores, dentro de los que se cuentan el cierre de servicios de obstetricia en la ciudad y la falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta prioritaria y medicina especializada en las diferentes EPS. Esta situación es de conocimiento de la Secretaría Distrital de Salud y de las EPS. Estas últimas, como responsables del aseguramiento, deben contar con una red de IPS adscritas suficiente para satisfacer las necesidades de sus afiliadas. No obstante, el Hospital implementó un plan de contingencia, consistente en el refuerzo del recurso humano y adecuación de la infraestructura.

Con respecto a la actitud de servicio de la médica involucrada, se hizo retroalimentación en cuanto a la adherencia a los protocolos institucionales y en las claves de mejora frente a la actitud de servicio y humanización, haciendo énfasis en las claves de buen servicio y la importancia de la comunicación asertiva con el paciente y su familia. Y se tomaron acciones correctivas para evitar la recurrencia de esta situación. Así mismo le informamos que se están llevando a cabo una serie de actividades con apoyo del área de Aseguramiento de Servicio y Humanización de la Atención de la Institución, para fortalecer las competencias del personal en la atención a pacientes y familiares.

Agradecemos sus observaciones, ya que nos permiten identificar los aspectos susceptibles de ajuste y la posibilidad de definir acciones de mejoramiento en beneficio de nuestros usuarios.

Atentamente,

**NORMA CONSTANZA MONTALVO T.S**  
Trab. Social Oficina 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](http://www.hospitalinfantildesanjose.org.co)