



HOSPITAL INFANTIL  
UNIVERSITARIO  
DE SAN JOSÉ

# HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSÉ

NIT: 900098476-8

APF-7325

Bogotá D.C.  
Octubre 08 de 2018

**Ref.:** Respuesta a queja

Cordial saludo,

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted el pasado 3 de septiembre de 2018, en la que nos manifestó su inconformidad con el servicio de urgencias.

Atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso fue analizado por el coordinador del servicio involucrado informando lo siguiente:

Para analizar integralmente el caso es necesario revisar la historia clínica del paciente, por lo que es importante que usted nos suministre los datos de identificación completos (nombres, apellidos y número de identificación). Al no contar con esta información no fue posible realizar un seguimiento puntual de los hechos descritos por usted. Sin embargo, queremos informarle que la cantidad de pacientes en consulta de urgencias ha aumentado considerablemente en los últimos meses, superando en ocasiones más del 200% de la capacidad instalada, debido a varios factores entre los que se incluyen la falta de oportunidad en la asignación de citas de medicina general y prioritaria en las IPS primarias. Esta situación es de conocimiento de la Secretaría Distrital de Salud y de las diferentes EPS; estas últimas como responsables del aseguramiento, deben contar con una red suficiente para atender las necesidades de sus afiliados. Pese a lo anterior, el Hospital implementó un plan de contingencia que incluyó el refuerzo del recurso humano.

De igual forma, 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 para nuestros servicios en beneficio de todos los usuarios.

Atentamente,

**ANAYANCI CÓRDOBA GRANADA MD.**  
Coordinadora de Calidad

**DIANA MONTOYA GARZÓN TS.**  
Trab. Social Oficina Atención al paciente y su 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)