



HOSPITAL INFANTIL  
UNIVERSITARIO  
DE SAN JOSÉ

# HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSÉ

NIT: 900098476-8

APF-8181

Bogotá D.C.  
Enero 08 de 2019

Señora  
**ERIKA OJEDA CASTRO**

Cordial saludo,

**Ref.:** Respuesta a queja

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted el 2 de diciembre de 2018, en la que nos manifestó su inconformidad con la atención brindada a la señora Beatriz Castro De Ojeda en urgencias.

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

La señora Castro ingresó el 2 de diciembre a la 4:34 horas, por cuadro de 3 horas de evolución consistente en luxación espontánea de hombro derecho, refirió intento de reducción sin éxito y dolor. La prioridad de la atención se clasificó con triage III, el médico general la valoró de forma inmediata, encontrando signos clínicos de luxación y limitación funcional; teniendo en cuenta antecedentes de múltiples luxaciones de hombro, indicó manejo analgésico, toma de radiografía de hombro y valoración por la especialidad de ortopedia, información que se explicó a la paciente quien refirió entender y aceptar. A las 5:38 horas se realizó la radiografía y a las 5:41 horas la señora Castro fue valorada por ortopedia, quienes realizaron maniobras de reducción, restableciendo la anatomía glenohumeral. A las 10:20 horas ortopedia ordenó radiografía del hombro derecho en dos proyecciones, la cual se realizó a las 10:31 horas, con reporte a las 11:48 horas. Sin embargo, a las 11:50 horas la paciente solicitó alta voluntaria. Ante dicha solicitud, el servicio tratante diligenció el formato en el que se deja constancia de la finalización de la relación médico-paciente, pese a que se hizo énfasis en los riesgos y complicaciones ante esta conducta.

Es importante aclarar que el orden de atención depende de la clasificación de triage, los factores de riesgo de los pacientes y no del orden de llegada. Se evidenció oportunidad en la valoración por la especialidad de ortopedia, así como en la realización y reporte de radiografías solicitadas. Sin embargo, se evidenciaron oportunidades de mejora frente a los tiempos en la solicitud de radiografía posterior a la reducción realizada, por lo que desde la coordinación se brindó retroalimentación al equipo de ortopedia.

En cuanto a la administración de medicamentos, se revisaron los registros clínicos, encontrando que la orden médica de Tramadol se generó a las 4:46 horas y se administró a las 5:00 horas, sin evidenciar demoras en el proceso.

Nos disculpamos por las incomodidades causadas y 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)