



HOSPITAL INFANTIL
UNIVERSITARIO
DE SAN JOSÉ

HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSÉ

NIT: 900098476-8

APF-9362

Bogotá D.C.
Abril 22 de 2019

Señor
FARIDES PEREZ HERNANDEZ

Ref.: Respuesta a queja

Cordial saludo,

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted el pasado 18 de marzo de 2019, en la que nos manifestó su inconformidad con la atención brindada por el servicio de Urgencias.

Para analizar el caso es necesario contar con los datos de identificación de la paciente (nombres, apellidos y número de identificación), así como datos de contacto, para 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. Sin embargo, queremos informarle que se cada tres meses se evalúan los tiempos de espera para triage, encontrando un discreto aumento en el primer trimestre de 2019 en comparación con el año anterior, que se debió a factores como el pico epidemiológico de infección respiratoria aguda y a la falta de oportunidad en la asignación de citas de medicina general y prioritaria en algunas EPS, por lo que se están haciendo acercamientos con estas entidades para definir acciones de mejora conjuntas.

Lamentamos que este hecho haya impactado en sus expectativas de servicio y agradecemos sus observaciones, que nos permiten definir acciones de mejoramiento en beneficio de todos los usuarios.

Atentamente,

ANAYANCI CÓRDOBA GRANADA MD.
Coordinadora de Calidad

NORMA CONSTANZA MONTALVO PÉREZ 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