



HOSPITAL INFANTIL  
UNIVERSITARIO  
DE SAN JOSÉ

# HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSÉ

NIT: 900098476-8

APF-9786

Bogotá D.C.  
Junio 03 de 2019

Señora  
**NICOLE GINETTE MORALES**  
3197258058

**Ref.:** Respuesta a queja

Cordial saludo,

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted el 17 de abril de 2019, en la que nos manifestó su inconformidad con la atención brindada a Liam Josué Dueñas por el servicio de urgencias pediátricas.

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

Liam Josué fue valorado el 17 de abril a las 23:51 horas, por un cuadro clínico de 18 horas de evolución de ausencia de deposiciones, debilidad muscular, llanto permanente, sin tolerar la vía oral y fiebre de máximo 38°C; la prioridad de la atención se clasificó como triage III, que implica un tiempo de espera máximo de 120 minutos para consulta médica. La consulta se hizo a las 01:20 horas, es decir dentro del estándar establecido, con solicitud de radiografía de abdomen simple, realizada a las 02:15 horas. Fue valorado de nuevo a las 02:34 horas con resultados de radiografía con materia fecal y sin niveles hidroaéreos; con persistencia de llanto, irritabilidad y pujo; se dejó bajo vigilancia clínica y se solicitó interconsulta a Cirugía Pediátrica, quien atendió a las 05:09 horas, quien lo encontró sin presencia de signos de abdomen agudo ni palpación de masas, ordenando continuar hidratación y observación. Finalmente, a las 07:35 horas, se dio de alta por adecuada evolución, con recomendaciones y signos de alarma. De acuerdo a lo anterior se evidenció atención oportuna y acorde a las recomendaciones de las guías de práctica clínica y las necesidades de la paciente. Tanto al ingreso, como durante la evolución inicial el diagnóstico de trabajo era dolor abdominal, sin poder precisar en ese momento su causa, razón por la cual no se le informó un diagnóstico de inmediato.

Entendemos perfectamente su preocupación por la situación de salud de su hijo y agradecemos las observaciones que realizó con el ánimo de mejorar nuestros servicios, sin embargo, le solicitamos muy respetuosamente recordar los deberes en salud (Ley estatutaria 1751 del 16 de febrero de 2015), que incluyen tratar con dignidad al personal que lo atiende inclusive al manifestar algún tipo de inconformidad, cumplir con las normas e instrucciones de la institución de salud y cumplir de manera responsable con las recomendaciones de los profesionales de salud, ya que al hacer revisión de la historia clínica, se evidencia actitud inadecuada por parte de los padres del bebé, solicitando salida voluntaria en múltiples oportunidades, refiriendo que tenían pico y placa, la cual se negó por la condición de riesgo del niño y necesidad de dejarlo en observación para evolución del cuadro clínico.

Por otra parte, le informamos que nuestra institución es un Hospital Universitario y por esta razón durante la

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)



HOSPITAL INFANTIL  
UNIVERSITARIO  
DE SAN JOSÉ

# HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSÉ

NIT: 900098476-8

atención de nuestros pacientes, se cuenta con la presencia y participación de residentes (médicos graduados realizando especialización), que son supervisados por el especialista, quien define el manejo médico, como ocurrió en su caso. Con respecto al uso del celular, debemos precisar que en la actualidad se usan algunas aplicaciones desarrolladas para teléfonos inteligentes para hacer cálculos y para comunicarse con otras áreas del Hospital, por lo que no siempre el uso de los mismos es de carácter recreativo, sino que hace parte de la atención asistencial.

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](http://www.hospitalinfantildesanjose.org.co)