APF-35080

Bogotá D.C.
Junio 09 de 2025

Señor
DORA CHOGO FUENTES
CALLE 61 # 2 C 63
3502027614

Ref.: Respuesta a queja

Cordial saludo,

Por medio de la presente, acusamos recibo de la queja depositada en el buzón institucional el pasado 14 de mayo de 2025, en la cual se manifiesta inconformidad con la atención recibida.

En atención a su solicitud y conforme al conducto regular establecido, el caso fue analizado por la coordinadora del servicio involucrado, quien informa lo siguiente:

Tras revisar lo sucedido, se identificó que la paciente contaba con orden de salida emitida por el equipo médico tratante, y además cumplía con los criterios establecidos por el servicio de anestesiología para su egreso. Por tal motivo, fue trasladada al área de recuperación para continuar con el proceso administrativo de alta, incluyendo la elaboración del paz y salvo y el retiro del acceso venoso.

Durante dicho proceso, al acompañante se le indicó que era necesario esperar al camillero institucional, quien en ese momento se encontraba realizando otros traslados hacia hospitalización, para llevar a la paciente en silla de ruedas hasta la portería principal. No obstante, la paciente y su acompañante decidieron retirarse del servicio de manera voluntaria, sin esperar el acompañamiento indicado ni concluir el proceso de alta, lo cual implicaba tanto el retiro seguro del acceso venoso como la entrega de recomendaciones por parte del personal de enfermería.

En cuanto a la administración de líquidos por vía oral, es importante aclarar que, posterior a un procedimiento quirúrgico bajo anestesia general, su ingesta requiere autorización médica, debido al riesgo de broncoaspiración. Sin embargo, con el objetivo de brindar confort y aliviar la sensación de resequedad, el personal de enfermería ofreció medidas seguras, como el humedecimiento de los labios con una gasa.

Agradecemos su comunicación, la cual nos permite seguir fortaleciendo nuestros procesos. Reiteramos nuestro compromiso con la calidad y la seguridad en la atención a todos nuestros usuarios.

Atentamente,

MARÍA FERNANDA GUERRERO FERNÁNDEZ TS.
Trab. Social 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

Capilla

HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSÉ

FELICITACIONES QUEJAS Y SUGERENCIAS

Su opinión es importante para el mejoramiento continuo de nuestros servicios.

A continuación escriba de forma completa, clara y respetuosa sus inquietudes y comentarios:

DATOS DEL PACIENTE

Nombre completo: Dora Chogó Fuentes

Tipo de Documento: No. Documento: CC-632181

EPS a la que pertenece: Alianzalud

Lugar de origen de la petición Departamento:

Municipio: Bogota

Dirección: Calle 61 #2C63 Teléfono: 3502027614

Correo electrónico:

Nombre acompañante: José Villabona

Tipo de solicitud (marque con una "x")

Felicitación Queja X Sugerencia

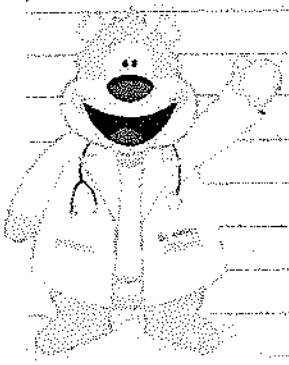
Servicio donde fue atendido: Cirugia Ambulatorio

Nombre del colaborador (si aplica):

Motivo de su solicitud:

FELICITACIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS

mi queja es que es muy
malo servicio - no pretaron
silla de ruedas para llevarla
al parqueadero - ndieron ni
una agua
me parece - muy mal el
servicio. pongale cuidado
que esto no es gratis



Valentamente Dora Diego Fuente

Nombre completo de quién radica la solicitud. **No. documento de identidad**

Para uso exclusivo de la Oficina de Calidad

Dependencia a la que se notifica: cirugia ambulatoria

ID

El diligenciamiento de este documento implica la aceptación por parte del titular, del manejo de tratamientos de datos personales, según la política de Habeas Data, publicada en www.hospitalinfantildesanjose.org.co y en la Oficina de Atención al Paciente y su Familia.