



HOSPITAL INFANTIL
UNIVERSITARIO
DE SAN JOSÉ

HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSÉ

NIT: 900098476-8

APF-33214

Bogotá D.C.
Diciembre 20 de 2024

Señora
ANDREA CASTAÑEDA PANQUEBA

Ref.: Respuesta a queja

Cordial saludo,

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por buzón el 26 de noviembre de 2024, en la que nos manifestó su inconformidad con la atención en urgencias de ginecobstetricia.

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

En lo que respecta a la oportunidad de atención del día 5 de noviembre, usted consultó por urgencias a la 1:57 p.m., a la 1:59 p.m. se atendió en consulta de admisión y se solicitó una ecografía que se tomó a las 2:19 p.m. demostrando bienestar materno-fetal. A las 4:26 p.m. se revaloró y por los hallazgos se dio el alta médica con recomendaciones y signos de alarma, resolviendo el cuadro clínico en un lapso menor de 3 horas.

En cuanto a la oportunidad en la atención del 26 de noviembre, ingresó al servicio de urgencias a la 1:58 p.m., fue atendida en el triage a las 3:33 p.m., de inmediato se hizo la consulta de admisión en la que se ordenó una de ecografía, que se tomó a las 3:40 p.m. y con sus resultados sin alteraciones, se dio el alta médica a las 3:45 p.m. En este punto se identificó una oportunidad de mejora relacionada con los tiempos para llevar a cabo la clasificación de Triage que obedeció al alto volumen de pacientes que consultó este día por urgencias, no obstante, por ello y por sus comentarios frente a la actitud de servicio por parte de las profesionales, se reforzaron las claves de buen servicio a los usuarios, la importancia de la comunicación asertiva con el paciente y la familia y los protocolos de atención del Hospital.

Lamentamos que este hecho haya impactado en sus expectativas de servicio 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
familia

PAULA ANDREA SANDINO LEÓN. EJ.
Enfermera Auditora Atención al Paciente y 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



HOSPITAL INFANTIL
UNIVERSITARIO
DE SAN JOSÉ

HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSÉ

NIT: 900098476-8

“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