



HOSPITAL INFANTIL  
UNIVERSITARIO  
DE SAN JOSÉ

# HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSÉ

NIT: 900098476-8

APF-6598

Bogotá D.C.  
Julio 12 de 2018

Señor  
**HERNAN MAURICIO GONZALEZ ZAMORA**  
Sin datos administrativos

**Ref.:** Respuesta a queja

Cordial saludo,

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted el 12 de junio de 2018, en la que nos manifestó inconformidad con la atención brindada en el servicio de pediatría.

Queremos informarle que para hacer análisis del caso es necesario realizar revisión de la historia clínica del paciente, por lo cual es importante que usted nos suministre los datos de identificación completos del paciente (nombres, apellidos y número de identificación), los cuales no fueron registrados en su inconformidad. Al no contar con esta información no fue posible realizar un seguimiento puntual de los hechos descritos por usted. Sin embargo, queremos informarle que la cantidad de pacientes en consulta de urgencias pediátricas ha aumentado considerablemente en los últimos meses, superando en ocasiones más del 200% de la capacidad instalada, debido a varios factores entre los que se incluyen el pico epidemiológico de infección respiratoria aguda, la falta de oportunidad en la asignación de citas de medicina general y prioritaria en las IPS primarias, la imposición de una medida de seguridad a una IPS de la localidad de Teusaquillo por parte de la Secretaría Distrital de Salud y la preferencia de algunos padres por las IPS de alto nivel de complejidad. Esta situación es de conocimiento de la Secretaría Distrital de Salud y de las diferentes entidades administradoras de planes de beneficios, estas últimas como responsables del aseguramiento, deben contar con una red suficiente para atender las necesidades de sus afiliados. Pese a lo anterior, el Hospital implementó un plan de contingencia que incluyó el refuerzo del recurso humano y la adecuación de la infraestructura para aumentar el número de consultorios.

Lamentamos que este hecho haya impactado en sus expectativas de servicio y esperamos que sus observaciones nos permitan fortalecer las acciones de mejoramiento en beneficio de todos nuestros usuarios.

Atentamente,

**ANAYANCI CÓRDOBA GRANADA MD.**  
Coordinadora de Calidad

**LAURA CAROLINA ESGUERRA MARQUEZ EJ.**  
Auditora 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)