



HOSPITAL INFANTIL
UNIVERSITARIO
DE SAN JOSÉ

HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSÉ

NIT: 900098476-8

APF-10874

Bogotá D.C.
Agosto 14 de 2019

Señora
FANNY PATRICIA
Sin datos administrativos

Ref.: Respuesta a queja

Cordial saludo,

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted el pasado 8 de junio, en la que nos manifestó su inconformidad por la atención brindada por el servicio de Urgencias.

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

Comprendemos su malestar por la congestión y espera en urgencias, que se debe a que la consulta ha aumentado considerablemente, superando en ocasiones más del 200% de la capacidad instalada. Dentro de las causas de esta problemática están la falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta prioritaria, medicina general y especializada en las diferentes EPS. Estas últimas como responsables del aseguramiento, deben contar con una red suficiente para atender las necesidades de sus afiliados. No obstante, el Hospital implementó un plan de contingencia que incluyó el refuerzo del recurso humano.

Así mismo le informamos que para analizar el caso es necesario contar con los datos de identificación de la paciente, para así revisar la historia clínica y soportes adicionales, que no fue proporcionada por usted. Al no contar con ésta, no fue posible realizar un seguimiento puntual de los hechos descritos.

Presentamos excusas por las incomodidades causadas y agradecemos sus observaciones que nos permitan fortalecer las acciones de mejoramiento en beneficio de todos nuestros usuarios.

Atentamente,

NORMA CONSTANZA MONTALVO PÉREZ TS.
Trab. Social Oficina Atención al paciente y la familia

LAURA CAROLINA ESGUERRA MÁRQUEZ
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

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