



# HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSÉ

NIT: 900098476-8

APF-10246

Bogotá D.C.  
Julio 03 de 2019

## SIN DATOS ADMINISTRATIVOS

**Ref.:** Respuesta a queja

Cordial saludo,

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted el pasado 27 de junio de 2019, en la que nos manifestó su inconformidad con el servicio de urgencias durante atención.

Atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso se presentó al coordinador de urgencias quien informó lo siguiente:

Le comunicamos que la información suministrada por usted es de vital importancia para la gestión de acciones tendientes a la solución de su requerimiento y que nuestro objetivo fundamental es brindar servicios oportunos y de calidad, sin embargo, somos conscientes que en algunas oportunidades pueden presentarse inconvenientes en la prestación del servicio; por tanto, para el Hospital Infantil Universitario de San José, sus comentarios son importantes y contribuyen al desarrollo del proceso del mejoramiento continuo. Queremos informarle que para hacer análisis del caso necesario realizar revisión de la historia clínica del paciente en el sistema por parte del coordinador del área responsable y/o el funcionario involucrado en su inconformidad, por lo cual es importante que usted nos suministre los datos de identificación correctos de la paciente (nombres, apellidos y número de identificación), los cuales no fueron suministrados en su inconformidad. Al no contar con esta información no fue posible realizar un seguimiento puntual de los hechos descritos en su inconformidad, no obstante, le aclaramos que no existen restricciones con el servicio ni con el contrato para los usuarios de Médimas.

Igualmente, manifestamos que la clasificación triage puede generar inconformidades en la atención de los usuarios y le aclaramos que, en los servicios de urgencias de alto nivel de complejidad, algunas patologías son derivadas a un nivel de atención menor donde puede recibir el manejo médico necesario.

Esperamos haber aclarado su solicitud 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,

**LAURA DANIELA VELASCO RODRÍGUEZ**  
Auxiliar oficina de 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](http://www.hospitalinfantildesanjose.org.co)