



HOSPITAL INFANTIL
UNIVERSITARIO
DE SAN JOSÉ

HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSÉ

NIT: 900098476-8

APF-11579

Bogotá D.C.
Octubre 04 de 2019

Señora
MARIA YADIRA AGUILERA MARTINEZ
Sin datos administrativos

Ref.: Respuesta a queja

Cordial saludo,

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted el pasado 5 de septiembre, en la que nos manifestó su inconformidad con la atención brindada por el servicio de Urgencias.

Atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso fue analizado por los coordinadores de los servicios involucrados, informando lo siguiente:

Usted fue valorada en el servicio de Urgencias el 4 de septiembre a las 15:05 horas remitida de consulta prioritaria en la EPS por pérdida de peso involuntaria desde hace 2 meses de 9 Kg asociado a dolor abdominal con sensación de masa, y sin presencia de más sintomatología. La prioridad de la atención se clasificó como triage III, que implica un tiempo de espera máximo de 120 minutos para consulta médica. La consulta se realizó a las 15:21 horas, con orden de laboratorios y toma de ecografía de abdomen, realizados entre las 15:46 y las 19:45 horas. A las 20:34 horas fue revalorada con resultados de paraclínicos por lo cual solicitó valoración por la especialidad de Cirugía general.

A las 2:21 horas fue valorada por Cirugía general encontrándola estable, con signos vitales dentro de límites normales, abdomen blando doloroso a la palpación profunda, con reporte de laboratorios dentro de límites normales, por lo que no consideró que la paciente cursara con abdomen agudo, posiblemente una gastroparesia (enfermedad que afecta el movimiento normal espontáneo de los músculos del estómago), y dado que esta enfermedad no pone en inminente riesgo su vida, se dieron órdenes de manejo ambulatorio y se dió egreso con recomendaciones generales, incapacidad médica, cita de control con gastroenterología, y exámenes de ayudas diagnósticas.

De acuerdo a lo anterior se evidencia que la atención brindada estuvo acorde a las recomendaciones de guías de práctica clínica y sus necesidades como paciente; no obstante, se encontraron acciones de mejora en cuanto a la oportunidad en la atención de interconsulta por parte del servicio de Cirugía general, por lo que se realizó retroalimentación al profesional encargado sobre la importancia de la adherencia a los protocolos institucionales y la oportunidad en la atención al paciente y su familia, no obstante, nos permitimos informar que en ocasiones los tiempos de atención del servicio se extienden por circunstancias no previsibles ni prevenibles como el apoyo quirúrgico o actividades en consulta externa.

Finalmente nos permitimos informar que el servicio de Gastroenterología no es ofertado en nuestra institución

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

para servicios de consulta externa, por lo cual el médico le indicó solicitar la cita por medio de su EPS Servisalud para que designe otra IPS de su red adscrita que ofrezca los servicios que usted requiere.

Lamentamos no haber impactado satisfactoriamente 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,

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