



HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSÉ

NIT: 900098476-8

APF - 7304

Bogotá D.C.
Septiembre 19 de 2018

Señor
ARIK YAPOLL VELOZA SILVA

Ciudad

Ref.: Respuesta a queja

Cordial saludo,

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted el pasado 10 de septiembre de 2018, a través del correo electrónico en la que nos manifestó su inconformidad para la programación de la cita de cirugía pediátrica para el paciente Erick Yanpool Veloza.

Atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso se presentó al coordinador de consulta externa concluyendo:

Nos permitimos informar que la central de citas del hospital se ha encontrado una tendencia creciente en el ingreso de las llamadas, pasando de recibir 25.000 a 60.000 llamadas, situación que ha afectado la atención oportuna a nuestros usuarios que se comunican a través del call center para la programación de citas, teniendo en cuenta lo anterior se tomaron los correctivos pertinentes, se asignaron dos agentes exclusivos para la atención de los usuarios de las EPS con mayor demanda, de esta manera descongestionan la línea telefónica brindando mayor oportunidad de atención a los afiliados.

Por otra parte, debido a la alta demanda del servicio se agotó la disponibilidad de citas para la especialidad de cirugía pediátrica. Sin embargo, su cita será asignada en el momento que contenemos con alguna cancelación. El Hospital está únicamente en posibilidad de asignar las citas en la medida que la programación de las mismas lo permita, debiendo la EPS tener en cuenta esta circunstancia de acuerdo con el número de usuarios potenciales a atender, para de esta forma contar un número de prestadores adecuados a su demanda y dar cumplimiento a la norma.

En caso de que el paciente requiera atención prioritaria, solicitamos respetuosamente dirigirse a su EPS para solicitar asignación de la misma con otra IPS que tenga contratada la especialidad requerida con el fin de solucionarle la situación al usuario, de acuerdo con la Resolución 1552 de 2013, por medio de la cual se reglamentan parcialmente los artículos 123 y 124 del Decreto Ley 019 de 2012 y se dictan otras disposiciones, el Artículo 1° dice "Agendas abiertas para asignación de citas. Las Entidades Promotoras de Salud (EPS), de ambos regímenes, directamente o a través de la red de prestadores que definan, deberán tener agendas abiertas para la asignación de citas de medicina especializada la totalidad de días hábiles del año. Dichas entidades en el momento en que reciban la solicitud, informaran al usuario la fecha la cual se asigna la cita, sin que les sea permitido negarse a recibir la solicitud y a fijar la fecha de la consulta requerida".

Lamentamos las molestias ocasionadas con la situación descrita en su queja 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 RODRIGUEZ
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