



HOSPITAL INFANTIL
UNIVERSITARIO
DE SAN JOSÉ

HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSÉ

NIT: 900098476-8

APF-10786

Bogotá D.C.
Agosto 23 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 9 de julio de 2019 a través del buzón, en la que nos manifestó su inconformidad por la atención en el servicio de urgencias maternas el 04 de junio.

Queremos informarle que para hacer análisis del caso, es 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 y tampoco se logró establecer comunicación con usted, ya que no registro números telefónicos.

Sin embargo, se aclara que cuando un usuario manifiesta una inconformidad, en ningún momento se toman represarías en contra de él/ella, en cambio siempre agradecemos sus comentarios, ya que estos, nos ayudan a identificar oportunidades de mejora y se toman las medidas necesarias para que ese tipo de eventos no vuelvan a suceder. Por lo cual, al no contar con esta información no fue posible realizar un seguimiento puntual de los hechos descritos en su inconformidad, no obstante, es pertinente indicar que la prolongación de los tiempos de valoración del servicio de gineco-obstetricia, se debe a que la demanda del servicio ha superado la capacidad instalada, que se atribuye a varios factores, dentro de los que se cuentan el cierre de servicios de obstetricia en la ciudad y la falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta prioritaria y medicina especializada en las diferentes EPS.

Esta situación es de conocimiento de la Secretaría Distrital de Salud y de las EPS. Estas últimas, como responsables del aseguramiento, deben contar con una red de IPS adscritas suficiente para satisfacer las necesidades de sus afiliadas. No obstante, el Hospital implementó un plan de contingencia, consistente en el refuerzo del recurso humano y adecuación de la infraestructura. Lamentamos que este hecho haya impactado en sus expectativas de servicio y agradecemos sus observaciones, que nos permiten definir acciones de mejoramiento en beneficio de todos los usuarios.

Atentamente,

LADY MICHELLE FORERO VANEGAS. EJ
Enfermera Auditora Atención al Paciente y la familia

LAURA CAROLINA ESGUERRA MÁRQUEZ. EJ
Coordinadora 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