



HOSPITAL INFANTIL
UNIVERSITARIO
DE SAN JOSÉ

HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSÉ

NIT: 900098476-8

APF-9608

Bogotá D.C.
Mayo 23 de 2019

Señor
DIANA MILENA
Sin datos

Ref.: Respuesta a queja

Cordial saludo,

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted el 5 de abril de 2019, en la que nos manifestó su inconformidad con la atención brindada en 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:

La cantidad de pacientes en consulta de urgencias pediátricas ha aumentado considerablemente, superando en ocasiones más del 200% de la capacidad instalada, debido a varios factores entre los que se incluyen el pico epidemiológico de infección respiratoria que afronta la ciudad actualmente, la falta de oportunidad en la asignación de citas de medicina general y prioritaria en las IPS primarias y la preferencia de algunos padres por las IPS de alto nivel de complejidad. Esta situación es de conocimiento de la Secretaría Distrital de Salud y de las diferentes EPS, estas últimas como responsables del aseguramiento, deben contar con una red suficiente para atender las necesidades de sus afiliados. Pese a lo anterior, el Hospital implementó un plan de contingencia que incluyó el refuerzo del recurso humano y la adecuación de la infraestructura para aumentar el número de consultorios. No obstante, le informamos que el servicio de urgencias cumple con las condiciones de infraestructura física acordes a la normatividad del sector salud.

Se continuará haciendo seguimiento a los tiempos de atención en el triage para implementar los ajustes a que haya lugar.

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,

ANAYANCI CÓRDOBA GRANADA MD.
Coordinadora de Calidad

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