

SCOM 176/2017

Soacha, 10/02/2017

Señora  
Freyda Yamile Rozo Mora  
Celular: 3112713239-3192921291  
Carrera 14 # 9-21 (El triunfo)  
Granada-Cundinamarca

**Ref.: Respuesta Queja**

Respetada Señora:

Por medio de la presente y en atención a su queja radicada ante esta entidad, nos permitimos informarle que según lo revisado en su proceso de atención en los registros documentales (Historia clínica, registro inicial de triage) encontramos:

La primera atención se realizó el día 23/01/2017 a las 07:32 am donde se realiza registro de triage, encontrando al menor Cesar Eduardo Reinoso Rozo con un cuadro respiratorio viral alto facilitado por virus, con signos vitales estables, conciente, alerta, orientado con un Glasgow de 15/15, se dan recomendaciones y signos de alarma a la madre Yamile Rozo quien entiende condición y acepta. La segunda atención se realizó el mismo día 23/01/2017 en las horas de la tarde donde se realiza remisión para asistencia al servicio de urgencias para toma de laboratorios e imágenes diagnósticas, la madre Yamile Rozo entiende y acepta. La tercera valoración se realiza el día 24/01/2017 a las 11:11 am donde se pide a la madre esperar en la sala el llamado, ya que habían más pacientes esperando por llamado a consulta, se realiza llamado al menor a las 11:25 am donde nadie atiende al llamado.

De acuerdo con la inconformidad en relación a la atención brindada por la Dra. Katerin Gómez, profesional del área médica, me permito informarle que fue retroalimentada sobre su queja y estaremos en continuo seguimiento a la prestación del servicio que ella realice, recordándole a la Dra. Katerin Gomez la política de humanización institucional ya que el hospital trabaja con enfoque centrado en el usuario, presentamos en nombre de la ESE Hospital Mario Gaitán Yanguas disculpas por la situación presentada.

Por último, nos permitimos agradecerle hacernos saber sus inconformidades, recordando que esta entidad esta presta como siempre a atender peticiones, quejas, reclamos en busca de una mejora continua.

Cordialmente.

**EDNA MARIBEL JIMENEZ CHAVES  
SUBGERENTE COMUNITARIA**