

Belén de Umbría, mayo 6 de 2026

Señores:

Secretaria de Salud Departamental
Ana Yolima Sánchez Gutiérrez
Director Operativo Grado 08

Asunto: Respuesta queja Anónima (Queja por mala calidad en la prestación del servicio de salud)
No: 20260504-15815-E

QUEJA ANÓNIMA:

“Escribo esta queja con el propósito de que la Secretaría de Salud Departamental y el señor Gobernador realmente presten atención a lo que está pasando en el Hospital San José, ya que es el único hospital con el que contamos en nuestro pueblo. La situación es muy difícil. La atención cada vez es peor, no por falta de voluntad del personal, sino porque no tienen con qué trabajar. Muchas veces uno llega a urgencias y no cuentan con lo necesario para atender como se debe. Hace un tiempo no había servicio de radiografías por muchos meses y lo colocaron otra vez, ya hora no hay, ni en horario de oficina como antes. Esto no tiene sentido, porque las urgencias son 24 horas. Si alguien sufre un accidente en la noche, no le pueden hacer una radiografía para saber si tiene una fractura. Entonces, ¿qué

se supone que debemos hacer quienes no tenemos dinero para pagar el examen en la ciudad o para los pasajes? Además, si se llevan a los pacientes a otras ciudades se están haciendo en una misma ambulancia con varios pacientes al tiempo, sin tener temor de un accidente o que uno de los que lleva se ponga mal. La droguería del hospital funciona solo hasta la tarde, dejando sin medicamentos a

los pacientes que llegan en la noche. En el pueblo no hay dónde conseguirlos a esa hora, y muchas familias no tienen dinero para comprarlos incluso si los encontrarán.

El laboratorio tampoco funciona en horario nocturno, por lo que, si a un paciente le ordenan exámenes, tiene que regresar al otro día si es que hacen el examen porque siempre uno queda a la mitad. Esto hace más lento los tratamientos y pone en riesgo la salud de las personas También es evidente la falta de medicamentos y insumos para atender en urgencias y hospitalización. A esto se agregan las malas condiciones del hospital: todo deteriorado, sucias y descuidadas, que no son adecuadas para la atención de pacientes. También hay personal realizando procedimientos que no pueden porque no son profesionales, esto genera preocupación y pone en duda la seguridad para que atiendan a la gente. No entendemos cómo esta situación sigue así si es algo que muchas personas ya conocen. Parece que quienes tienen la responsabilidad no les importa. Por todo esto, pedimos que se haga una revisión seria del hospital y que se tomen medidas urgentes. No podemos seguir en estas condiciones. Somos muchas personas que necesitamos del hospital y no tenemos otra forma para recibir atención. En Belén contamos con un gerente del hospital, un alcalde y un Secretario de Salud, pero lamentablemente todos parecen hacerse los desentendidos frente a todo. Da la impresión de que no les importa lo que está pasando, como si la salud de la comunidad no fuera importante. Muchas personas sienten que aquí todo se maneja por favores políticos, donde se mueve personal sin pensar si es malo o bueno solo de quien es. Algo similar a lo que por mucho tiempo con los programas de los abuelos”

RESPUESTA:

1. Hace un tiempo no había servicio de radiografías por muchos meses y lo colocaron otra vez, ya hora no hay, ni en horario de oficina como antes. Esto no tiene sentido, porque las urgencias son 24 horas. Si alguien sufre un accidente en la noche, no le pueden hacer una radiografía para saber si tiene una fractura. Entonces, ¿qué

Efectivamente la ESE Hospital San José no cuenta en el momento con Servicio de RX desde el 18 de marzo de 2026 lo anterior por daño irreversible del equipo, según concepto especializado: el equipo no se encuentra operativo, el equipo queda fuera de servicio para el procesamiento de imágenes de RX, El equipo queda fuera de servicio para la toma y visualización de imágenes.

Teniendo en cuenta el concepto técnico la ESE se encuentra realizando toda la gestión ante la Aseguradora para la reposición del equipo porque al parecer el daño fue ocasionado por una variación en la energía.

Por el momento no tenemos una fecha definida para el restablecimiento del Servicio de RX porque dependemos de la respuesta de la Aseguradora.

Se anexa informe técnico del daño del equipo de RX

Referente al horario del Servicio de RX se tenía establecido de 7 am a 1 pm y horario de disponibilidad para atender urgencias de trauma.

2. Si se llevan a los pacientes a otras ciudades se están haciendo en una misma ambulancia con varios pacientes al tiempo, sin tener temor de un accidente o que uno de los que lleva se ponga mal

El Hospital de Belén de umbría tiene un registro promedio de 3 remisiones por día, a veces se congestiona el servicio y no hay disponibilidad de parque automotor para atender la alta demanda del Servicio por lo tanto en ocasiones cuando las circunstancias clínicas de los paciente lo permiten se remiten 2 pacientes en una remisión y hasta el momento no se registran eventos adversos por esta situación.

3. La droguería del hospital funciona solo hasta la tarde, dejando sin medicamentos a los pacientes que llegan en la noche. En el pueblo no hay dónde conseguirlos a esa hora, y muchas familias no tienen dinero para comprarlos incluso si los encontraran

El Hospital San José, históricamente ha manejado un horario de atención en la farmacia de martes a viernes de 7 am a 5 pm y sábados de 7 am a 3pm(el mismo horario de Consulta Externa) los pacientes que acuden por el servicio de urgencias se le suministran los medicamentos internamente, los casos excepcionales que requieren formula los reclaman en los horarios descritos.

Desde la anterior administración se empezaron a realizar propuestas para disponibilidad de la farmacia 7 días/ 24 horas y hasta el momento no se ha podido realizar por falta de disponibilidad de recursos.

4. El laboratorio tampoco funciona en horario nocturno, por lo que, si a un paciente le ordenan exámenes, tiene que regresar al otro día si es que hacen el examen porque siempre uno queda a la mitad:

Históricamente el Hospital San José maneja horario permanente en el laboratorio de martes a sábado, los domingos y lunes solo se procesan los exámenes de urgencias.

Nota: La ESE Hospital San José por el volumen y disponibilidad de recursos no hay necesidad de tener disponible laboratorio de consulta externa de 7 días por 24 horas, con el servicio disponible funciona adecuadamente.

5. También es evidente la falta de medicamentos y insumos para atender en urgencias y hospitalización:

El hospital ha contado con todos los medicamentos y insumos para atender a la población por el servicio de urgencias y Hospitalización, en algunos casos que se ha presentado desabastecimiento, con la carta que certifica la no disponibilidad se socializa con los médicos para buscar otras opciones terapéuticas, estos casos han sido excepcionales y no se ha registrado ningún evento adverso por esta causa.

6. A esto se agregan las malas condiciones del hospital: todo deteriorado, sucias y descuidadas, que no son adecuadas para la atención de pacientes:

EL Hospital cuenta con contrato activo con la Empresa SIO quien se encarga de hacer el aseo y en algunas ocasiones que se han encontrado falencias en el proceso se ha documentado y la empresa ha dado respuesta con las acciones de mejora, esta información ha sido socializada en el comité de Ética Hospitalaria y lo pueden validar con los representantes de la comunidad quienes participan activamente en el comité.

La ESE También cuenta con contrato activo para el mantenimiento de las áreas verdes.


Gradualmente se han realizado cambios en la estructura como pintura, techos entre otros, es cierto que todavía falta mejoramiento en pintura entre otros, los cuales no se han podido terminar por la falta de disponibilidad de recursos.

El Hospital cuenta con comité de seguridad del paciente y comité de Ética hospitalaria y no tenemos ningún reporte de afectación a la salud de los pacientes como lo enuncia el quejoso.

7. También hay personal realizando procedimientos que no pueden porque no son profesionales, esto genera preocupación y pone en duda la seguridad para que atiendan a la gente:

El Hospital cuenta con recurso humano idóneo para la prestación de los servicios de salud, nos gustaría tener un reporte preciso de esta afirmación para poder investigarla porque si ocurrió, lo desconocemos y necesitamos hacer la revisión del caso que va en contra de la seguridad de los pacientes y ese tipo de conductas no son permitidas en esta institución.

Cordialmente,


Erica Natalia Restrepo Flores
Gerente ESE Hospital San José