



Bogotá, Septiembre

Señor
Anónimo

Asunto: Respuesta, al informe R-00162-2026113345-HMC Id Control: 507265

En atención a la queja presentada de manera anónima, relacionada con la atención brindada a la señora María Leonor Rodríguez Gómez, identificada con cédula de ciudadanía N.º 23.486.869, de 75 años de edad, quien se encontraba hospitalizada en la cama 11-09-01 del piso 11 Sur, y específicamente con la posible demora en la administración de medicamento de rescate para el manejo del dolor durante el turno de la noche del 26 de agosto de 2026, nos permitimos informar lo siguiente:

Como parte de la revisión realizada, se consultaron los registros clínicos disponibles en la plataforma Dinámica Gerencial, en los cuales se encontró documentada la administración del medicamento formulado de acuerdo con la prescripción médica registrada.

No obstante, teniendo en cuenta lo manifestado en la queja respecto de una posible demora en la atención de la solicitud relacionada con el manejo del dolor, se consideró pertinente solicitar informe escrito al personal asistencial involucrado, con el propósito de contar con mayores elementos para establecer las circunstancias presentadas y fortalecer el análisis del caso.

De igual manera, se solicitó la formulación e implementación de un plan de mejora orientado a fortalecer la oportunidad en la respuesta a los requerimientos de los pacientes, especialmente aquellos relacionados con el manejo del dolor y la administración de medicamentos prescritos, así como la adherencia a los protocolos y procedimientos institucionales aplicables.

Lamentamos las molestias que esta situación pudo haber generado y agradecemos que haya sido puesta en conocimiento de la institución, ya que este tipo de manifestaciones constituye un insumo para identificar oportunidades de mejora en los procesos de atención.



El Hospital Militar Central reitera su compromiso con una atención segura, oportuna, humanizada y de calidad, así como con el fortalecimiento continuo de sus procesos asistenciales.

Cordialmente,

Doctora **Luisa Fernanda Acero Muñoz**
Servidor Misional en Sanidad Militar
Líder Área Atención al Usuario y Relacionamento Ciudadano
Hospital Militar Central

Vilma Yaneth Luque Acosta

Elaboró:
Vilma Yaneth Luque Acosta
Servidor Misional en Sanidad Militar

Revisó:
Clara Inés Espitia Sánchez
Servidor Misional en Sanidad Militar
Servicio de Enfermería

Aprobó:
Wilson Horacio Zamora Barbosa
Abogado Contratista AURC