



SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS
DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E



20202510248591

Bogotá D.C., 06-02-2020

Señora
ALEXANDRA RODRIGUEZ
Publicar en Cartelera
Fijación: 07/02/2020
Desfijación: 14/02/2020

Unidad de Servicios de Salud Occidente de Kennedy.
Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta Cliente Interno N° 48

Respetada Señora

Reciba un Cordial Saludo. En respuesta a su requerimiento relacionado con el ciudadano PAULA ALEJANDRA CERON FORERO y la familiar YOLANDA FORERO, me permito informar que desde la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano objetamos el comportamiento del usuario anteriormente mencionado. Es claro que la labor realizada por el personal de salud debe estar regida por una adecuada interacción con todos los ciudadanos, sin embargo también es necesario tener en cuenta que esto debe ser recíproco por parte de nuestros usuarios, es decir que también se brinde un trato digno a los colaboradores con el fin de mantener un ambiente de armonía y respeto.

Ahora bien, sobre su comunicado debemos señalar que en él, no relacionó los datos completos de identificación de la paciente, y por lo tanto no es posible efectuar el reporte correspondiente a la EPS, ya que desconocemos a que entidad se encuentra afiliada.

Continuamos atentos a cualquier solicitud que se encuentre dentro de nuestras competencias en el marco de la responsabilidad social con la cual nos hemos comprometido. Recuerde que cualquier



inquietud adicional puede comunicarse con la Defensora del Ciudadano MIRELLA PEÑA ROJAS al Tel 2013120, en el horario de lunes a viernes de 07:00 am a 04:00 pm.

Cordialmente

MIRELLA PEÑA ROJAS

Jefe Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano
Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente



Si Usted no está de acuerdo con la respuesta que le brindamos, puede comunicarse con la Superintendencia Nacional de Salud
PBX (57-1) 4817000

Los abajo firmantes declaramos que hemos proyectado y revisado este documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales por lo tanto lo presentamos para la firma.				
Aprobación	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Proyectado por:	Karen Amaya Cifuentes	Apoyo Tecnológico I- Servicio al Ciudadano	Orfeo	23/01/2020
Transcrito por:	Karen Amaya Cifuentes	Apoyo Tecnológico I- Servicio al Ciudadano	Orfeo	23/01/2020
Revisado por:	Luis Fernando Lizcano L.	Profesional Universitario - Servicio al Ciudadano		06/02/2020

"Respetado Ciudadano – Ciudadana. La Secretaría Distrital de Salud con el propósito de mejorar la atención ciudadana, amablemente lo invita a darnos su opinión y sugerencias en la ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SDQS-SDS que hemos dispuesto para usted en el link <http://fapp.saludcapital.gov.co/encuestas/index.php?sid=52866&lang=es> o acceder a la página www.saludcapital.gov.co – link de Contáctenos o Servicio al Ciudadano - ir a enlace Encuesta de Satisfacción SDQS. Sus comentarios nos comprometen a mejorar. MUCHAS GRACIAS".

Y algunos de los derechos y deberes con los que cuenta en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente son:

DERECHOS

- ✓ A ELEGIR morir con dignidad.
- ✓ A RECIBIR manejo confidencial de mi condición de salud y de lo consignado en mi Historia Clínica.
- ✓ A RECIBIR apoyo espiritual y/o emocional, cuando sienta que lo requiero.

DEBERES

- ✓ A CUMPLIR con el cuidado de los recursos físicos y materiales de la Unidad de Servicios de Salud.
- ✓ A RESPETAR los principios, valores y objetivos que promulga la unidad de servicios de salud.

2019.

Bogotá D. C , 13 de enero del 2020

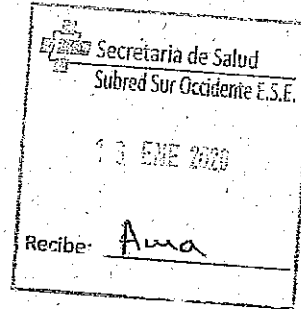
48

Señores

A quien corresponda.

CAPITAL SALUD

Ciudad



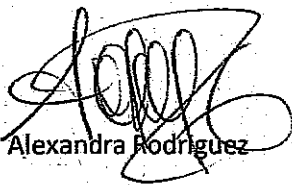
Asunto: MALTRATO POR PARTE DE FAMILIAR DE LA PACIENTE PAULA ALEJANDRA CERON FORERO

Por medio de la presente: ALEXANDRA RODRIGUEZ Y PAULA NONTOLA , queremos poner en conocimiento la situación que se presentó el día de hoy 13 de enero con la familiar de la paciente PAULA ALEJANDRA CERON FORERO, ubicada en la cama nº 6 de Observación segundo piso psiquiatría del Hospital de Kennedy subred suroccidente. La Paciente presenta conductas de autoagresión, heteroagresión poniendo en riesgo su seguridad y la de los otros pacientes. Se han realizado señalamientos en varias ocasiones, pese a eso familiar se opone al protocolo de inmovilización del paciente psiquiátrico del código verde establecido por la institución. Se ha dado indicación por parte del servicio de psiquiatría para ejecutar dicho procedimiento el cual la familiar rechaza servicio en múltiples ocasiones en que la paciente presenta el cuadro de agitación psicomotora.

La señora YOLANDA FORERO (familiar de paciente) había realizado previamente salida voluntaria de paciente, refiriendo que: "no se le estaba dando la atención necesaria a la paciente", Médicos tratantes le dan educación a familiar pero esta hace caso omiso y firma salida. Paciente días después es hospitalizada nuevamente por conductas de heteroagresión y autoagresión.

Familiar poco colaboradora, se le explica la importancia del manejo intrahospitalario por parte del equipo de enfermería pero no está conforme con lo dicho. La señora YOLANDA FORERO refiere: " ESTOY MAMADA DE ESTE HOSPITAL HIJUEPUTA Y DE TODOS ESTOS HIJUEPUTAS DE ACÁ QUE ME JODEN A MI Y A MI HIJA" Además de lo sucedido, familiar realiza agresión física contra auxiliar de enfermería ALEXANDRA RODRIGUEZ, golpeándola con una silla en las piernas.

Queremos poner en conocimiento lo sucedido porque nos sentimos vulneradas a pesar de seguir al pie de la letra los protocolos establecidos para el adecuado manejo del paciente con agitación psicomotora, al igual que el buen trato hacia los pacientes y todo lo establecido dentro de los parámetros del servicio de Humanización.



Alexandra Rodriguez



Paula Nontoa

CC: 52468946

CC: 1030687008


Bogotá, 15 de Enero de 2020

Señores
Humanización
Subred Integrada de Servicio de Salud Sur Occidente
UMHES Kennedy

Asunto: MALTRATO POR PARTE DE LA PACIENTE PAULA ALEJANDRA CERON FORERO

Por medio de la presente, quiero dar a conocer los acontecimientos sucedidos el día 06/01/2020 y el 10/01/2020 con la paciente PAULA ALEJANDRA CERON FORERO; El primer suceso que ocurrió el día 06 de Enero del 2020 siendo las 24+00, la paciente se encontraba sin conciliar el sueño y me acerca a la unidad de la paciente para verificar que pasaba a lo que la paciente responde con actitud agresiva hacia mi persona y me agrede físicamente halándome el cabello y rasguñándome el brazo, cuando ocurrió eso se le informa a la jefe de turno en donde se ordena inmovilización de la paciente ya que no se encontraba doctor psiquiatra de turno; el segundo suceso ocurre el 10 de Enero del 2020 con la misma paciente siendo 20+30, nos encontrábamos con la jefe de turno administrando medicamentos con la paciente de la otra habitación y de repente PAULA ALEJANDRA CERON FORERO se me abalanza y me empieza a golpear con puños en la parte de la espalda, la jefe de turno se percató de lo sucedido y le dije que no haga eso, inmediatamente la mama retira a Paula se la lleva para la habitación de ella; En cuanto a la mama YOLANDA FORERO de la paciente refiere en la entrega de turno "que ella no quiere regresar a la institución y que le daba miedo entrar acá porque aquí agredíamos a la hija y que no le daban el cuidado que ella necesitaba, y que las otras familiares le informaron que yo la golpeaba" la Jefe de turno se da cuenta de la situación y habla con la mama para aclararle la situación ya que en ningún momento ha existido maltrato hacia la paciente y las cuidadoras y familiares de los demás pacientes pueden dar fe de lo que en realidad ha ocurrido.

Atentamente,


Sandra Patricia Rodríguez Galvis
CC: 51.945.158

*Recibido
15-1-2020*

