



20202510283031

Bogotá D.C., 20-04-2020

Señor(a)

REINEL AGUILAR GUTIERREZ

Publicar en cartelera

Fijación: 24/04/2020

Des fijación: 01/05/2020

Unidad de Servicios de Salud Fontibón

Bogotá te escucha

Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta DERECHO PETICIÓN N° 261 BTE 651912020

Reciba un Cordial saludo. En la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente venimos trabajando por la mejora continua de la prestación de nuestros servicios de salud, buscando satisfacer sus necesidades y expectativas. Es por ello que para nosotros es de gran importancia conocer su percepción de la atención recibida, lo cual contribuye al fortalecimiento de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, y nos da la posibilidad de implementar acciones de mejoramiento.

En respuesta a su requerimiento mediante el cual manifestó inconformidad por los cuidados y prevenciones que se están teniendo durante la emergencia sanitaria actual con respecto al virus COVID-19.

En la subred suroccidente E.S.E., una vez fue declarada la pandemia por COVID 19 y el Ministerio de salud estableció lineamientos para el manejo de la misma y el Comité de emergencia hospitalaria empezó a reunirse de manera extraordinaria y a establecer los lineamientos correspondientes documentando los planes de prevención y de contención según se fueran actualizando los lineamientos en coherencia con la fase de la pandemia para Colombia, que a la fecha se cuenta con la versión 10 del documento el cual se ha divulgado por los chats institucionales y se encuentra en almera y en la intranet para su consulta, este plan desde su inicio contempla que para los procedimientos en los que se genera aerosoles se tiene un kit especial con los elementos de protección personal adecuados, los cuales se han encontrado disponibles en los servicios, en los que en este plan se definió se atienden los pacientes COVID 19.

En este caso no da a lugar al área anestesiología, no obstante para cuando se requiriera el apoyo de esta especialidad en el acceso de vía aérea de difícil manejo, se analizó y se estableció que debían quedar bajo custodia de los especialistas de anestesiología en salas de cirugía para poder dar respuesta en tiempos



oportunos, por los cual coordinación de enfermería entregó los kits, lo que encontramos al realizar el seguimiento fue un problema de comunicación entre los pares de la especialidad; la alta gerencia estableció para control y adecuado uso de los kits, los funcionarios de seguridad del paciente entregaran durante las 24 horas los 7 días de la semana, ubicadas ellas al frente de farmacia de la UMHES.

Con respecto a los insumos de salas de cirugía el pedido se realizara por dinámica gerencial igual que todos los insumos de este servicio, sin embargo seguridad del paciente entregara este insumo con los controles ya establecidos para tal fin, si persiste la duda o se presenta alguna dificultad al respecto lo invito a acercarse a la oficina de la coordinación de la UMHES que por la contingencia se encuentra atendiendo en el segundo piso de expansión, lo que antiguamente se conocía como 2º piso de especialidades,

Agradecemos su manifestación ya que usted nos permite mejorar a través de la misma y como líder de la USS Fontibón, quedo a su entera disponibilidad para resolverlo y/o gestionar alguna duda que presente que se encuentre dentro del alcance de mi nivel de autonomía en la institución.

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 ROJAS PEÑA

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:	Liliana Castiblanco	Líder Ambulatorio	Rta enviada por ORFEO	17/04/2020
Transcrito por:	Angie Tatiana Osorio Triana	Tecnóloga PQRS	Rta enviada por ORFEO	17/04/2020
Revisado por:	Helmuth Alexander Loaiza Cruz	Profesional Universitario (E) Servicio al Ciudadano		2004/2020

"Respetada ciudadana - ciudadano. La Secretaría Distrital de Salud con el propósito de mejorar su Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, amablemente lo invita a que una vez reciba respuesta a su petición, nos dé su opinión y sugerencias contestando la ENCUESTA VIRTUAL que hemos dispuesto en el link <http://bit.ly/2u00DvP>. Para contestar la encuesta, debe digitar como contraseña el número que le asignaron a su petición. Sus comentarios nos comprometen a mejorar, no le tardará más de 4 minutos el responderla. MUCHAS GRACIAS".

* DERECHO: A CONOCER el portafolio de servicios y los costos derivados de la atención obtenida.
*DEBER: A INFORMAR Si acepto o rechazo el tratamiento y/o procedimiento de salud ordenado por el profesional.