



20202510255481

Bogotá D.C., 20-02-2020

Señora
MARIA HELENA GUEVARA
Barrio: BOSA LA PAZ
Publicar en Cartelera
Fijación: 21/02/2020
Desfijación: 28/02/2020

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

Asunto: Respuesta Queja N° 111 SDQS 155802020

Respetada Señora

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 la atención prestada por parte del profesional ALBERTO ARANGO, queremos informarle que se procedió hacer análisis de la situación, encontrando que el señor DOMINGO BLANCO ingresó a consulta en compañía suya, en calidad de esposa, siendo atendido por el profesional en forma oportuna. En el curso normal de la consulta dió inicio a realizar preguntas habituales para ingresar la información en la historia clínica; como lo son motivo de consulta, enfermedad actual, siguiendo con el examen físico completo donde descarto hernia ventral.

Sin embargo, se hace hallazgo de sobrepeso por lo que se les indicó la necesidad de una dieta. Así mismo ustedes hacen solicitud de una ecografía abdominal, lo cual el profesional indica que por el momento no se requiere, pues ya se había informado respecto al proceso que se iba a seguir en cuanto a la dieta.

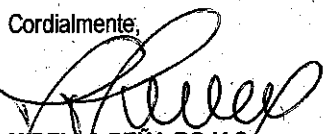
Respecto al tema de grabaciones de imagen o de voz, realizadas en ámbitos privados de la persona, con destino a ser publicadas o sin ese propósito; estas grabaciones no son permitidas por protección del derecho a la intimidad personal, a excepción de los casos donde el titular, en este caso el médico, este enterado y haya autorizado hacerlas, teniendo en cuenta la Sentencia T-233 de 2007.

Por otra parte, es claro que se presentaron problemas de comunicación asociados los cuales crean una barrera entre el profesional, el paciente y usted, situación que la mayoría de ocasiones es superada siguiendo los protocolos de información y comunicación instaurados en la entidad.

La Subred Sur Occidente E.S.E., lamenta su percepción de la atención; sus apreciaciones nos ayudan a evaluar las falencias, creando planes de mejora, capacitación y reafirmación de los valores y principios institucionales, los cuales buscan una atención humanizada y de alta calidad. Además los casos con indicios de trato deshumanizado de parte del personal adscrito a la institución; en todo momento se trasladan al "Programa de Humanización" que tiene implementado la Subred sur Occidente, donde se aplica la intervención pertinente a cada caso, abordando al colaborador que resulte involucrado, esto tiene como fin sensibilizar el personal y evitar casos similares en el futuro.

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.

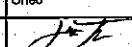
Cordialmente,



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

Supersalud
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:	Lady Hicell Moreno Ortigón	Lider de Consulta Externa- Dirección de Servicios Ambulatorios	Orfeo	11/02/2020
Transcrito por:	Karen Amaya Cifuentes	Apoyo Tecnológico I- Dirección de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano	Orfeo	17/02/2020
Revisado por:	Luis Fernando Lizcano L.	Profesional Universitario – Servicio al Ciudadano		20/02/2020

"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.