



SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD
SUR OCCIDENTE ESE



20202510281811

Bogotá D.C., 14-04-2020

Señora
DORIS ADRIANA RODELO
Publicar en Cartelera
Fijación: 24/04/2020
Desfijación: 04/05/2020

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

Asunto: Respuesta QUEJA N° 395 BTE 572572020

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 brindada de la auxiliar DORA CAMACHO a su familiar, conforme al conducto regular la Dirección de Servicios Hospitalarios, procedió a realizar las averiguaciones pertinentes con el servicio de enfermería en referencia a la aplicación de protocolos de preparación para la práctica de exámenes diagnósticos, acorde a la situación clínica de la paciente. De lo cual se concluyó, que las patologías principales de la paciente, dificultaban la aplicabilidad de los mismos. No obstante, se identificó oportunidad de capacitación y mejora, frente a particularidades y eventualidades durante la preparación y aplicación de medicamentos para la práctica de exámenes diagnósticos.

Entendemos perfectamente su preocupación por el bienestar de la paciente y agradecemos las observaciones que realiza con el ánimo de mejorar nuestros servicios, así mismo le informamos que el servicio de Enfermería, realizó una retroalimentación a sus colaboradores, haciendo énfasis en las claves del servicio idóneo en la atención asistencial, conforme a las buenas prácticas clínicas y la importancia de la



comunicación asertiva con el paciente y su familia. Le ofrecemos disculpas por la situación presentada, agradeciendo sus observaciones, estas nos permiten definir acciones de mejoramiento en beneficio de todos los usuarios.

Adicionalmente le informamos que esta situación fue notificada al Programa de Seguridad del Paciente mediante el radicado 20200423075 del sistema de información ALMERA, para que sea analizada e investigada respecto a los riesgos asociados a la atención en salud para diseñar e implantar las barreras de seguridad necesarias que propendan por el bienestar de nuestros pacientes y las prácticas profesionales debidas.

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,

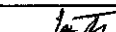


MIRELLA PEÑA ROJAS

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:	Daniel Blanco Santamaría	Líder- Dirección de Servicios Hospitalarios	Orfeo	31/03/2020
Transcrito por:	Karen Amaya Cifuentes	Apoyo Tecnológico I- Servicio al Ciudadano	Orfeo	02/04/2020
Revisado por:	Luis Fernando Lizcano L.	Profesional Universitario – Servicio al Ciudadano		14/04/2020

"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 CONOCER el portafolio de servicios y los costos derivados de la atención obtenida.
- ✓ A ELEGIR si deseo o no, recibir el tratamiento y/o procedimiento ordenado por el profesional de la salud.
- ✓ A RECIBIR una atención segura, integral, oportuna y eficiente de acuerdo a mi condición de salud, género y edad.

DEBERES

- ✓ A INFORMAR Si acepto o rechazo el tratamiento y/o procedimiento de salud ordenado por el profesional.
- ✓ A CUMPLIR Con el tratamiento y recomendaciones ordenadas por el equipo de salud.