



SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD
SUR OCCIDENTE ESE



20202510283851

Bogotá D.C., 21-04-2020

Señora
SONIA VALENTINA QUINTERO CORTES
PUBLICAR EN CARTELERA
FIJACION: 24/04/2020
DES FIJACION: 04/05/2020

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

Asunto: Respuesta QUEJA N° 427 BTE 676932020

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 el trato de parte de las enfermeras hacia su familiar la señora GREGORIA MUÑOZ CASTRO, nos permitimos comunicarle que conforme al conducto regular se procedió a realizar las averiguaciones pertinentes con el servicio de enfermería en referencia a la situación expuesta por usted. Del análisis se concluyó, que los protocolos asistenciales fueron cumplidos a cabalidad. Sin embargo, se identificó oportunidad de capacitación y mejora frente a los protocolos de comunicación con los cuidadores, específicamente sobre comunicación respetuosa, asertiva y eficaz, que logre transmitir las bases de un cuidado óptimo para la paciente.

Entendemos perfectamente su preocupación por el bienestar de la paciente y agradecemos las observaciones que realiza con el ánimo de mejorar nuestros servicios e informamos que el servicio de Enfermería realizará una retroalimentación a sus colaboradores, haciendo énfasis en las claves del servicio idóneo, conforme a las buenas prácticas clínicas y la importancia de la comunicación respetuosa con los cuidadores y familia del paciente.

Por otra parte, pedimos disculpas por el vocabulario usado por las auxiliares de enfermería, se hace la intervención respectiva, como caso de indicio de trato deshumanizado por parte del personal adscrito a la





institución; trasladándolo al "Programa de Humanización" que tiene implementada la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente, donde se aplica la intervención pertinente, abordando el colaborador que resulte involucrado, en este caso las auxiliares de enfermería, esto con el fin de sensibilizar el personal y evitar casos similares a 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



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	Ortiz	13/04/2020
Transcrito por:	Karen Arzaya Cifuentes	Apoyo Tecnológico I- Dirección de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano	Ortiz	15/04/2020
Revisado por:	Ma. Fda. Morales	Trabajadora Social Servicio al Ciudadano		21/04/2020

"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.

