



\*20202510264801\*

Bogotá D.C., 05-03-2020

Señora

**OLGA RAMIREZ RODRIGUEZ**

Publicar en Cartelera

Fijación: 11/03/2020

Desfijación: 18/03/2020

Unidad de Servicios de Salud Fontibón  
UMHES URGENCIAS  
Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta Reclamo N° 132 SDQS 287432020

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 recibida en el servicio de urgencias de la Unidad de Servicios de Salud Fontibón.

Nos permitimos informarle que para el ingreso a la atención de urgencias se cuenta con el Triage, el cual es un sistema que nos ayuda a priorizar y a clasificar los pacientes, desde la perspectiva de la gestión del riesgo y seguridad del paciente, este se define según la sintomatología del paciente. El Triage se divide en 5 clasificaciones:

- ✓ Triage I, es de atención inmediata.
- ✓ Triage II, atención dentro del rango de 30 minutos.
- ✓ Triage III, atención dentro del rango de 3 horas.
- ✓ Triage IV y V, manejo con cita prioritaria.



El personal encargado de esta área es Enfermería, y no dan Diagnósticos, ni tratamiento solo prioriza y da clasificación oportuna.

Teniendo en cuenta que la petición misma no reporta datos específicos de los colaboradores del turno y servicio, se realizó realimentación de manera general con el personal de Enfermería, con el fin de mejorar los canales de comunicación y brindar una atención oportuna, cálida y humanizada a los usuarios que se encuentran en los servicios.

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

Atentamente,

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

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:	Lorena Benio	Lider urgencias y hospitalización	Rta enviada por ORFEO	05/03/2020
Transcrito por:	Angie Tatiana Osorio Triana	Tecnóloga PQRS	Rta enviada por ORFEO	05/03/2020
Revisado por:	Luis Fernando Lizzano L.	Profesional Universitario – Servicio al Ciudadano		05/03/2020

*"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://app.saludcapital.gov.co/encuestas/index.php?sid=52866&lang=es> o acceder a la página [www.saludcapital.gov.co](http://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.

