



\*20212510422651\*

Bogotá D.C., 21-10-2021

Señor (a)

JOSE MORALES

Dirección: CLL. 2 93 D 30 TORR. 31 APTO 401

Barrio: TIERRA BUENA

Teléfono: 313 881 6284

Correo electrónico: jose.moralesr@cun.edu.co

Unidad de Servicios de Salud Occidente de Kennedy

Unidad de Servicios de Salud Patio Bonito Tintal

Asunto: Respuesta RECLAMO N° 1336 – 1351 SDGPC 3189262021 - 3195002021

Respetado Señor Morales:

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 atención a la petición recibida, donde hace referencia a la demora en la atención de la menor SALOME MORALES, además de las dificultades presentadas para trasladar a la menor a otra institución, la Dirección de Servicios Hospitalarios, el área de Referencia y Contrareferencia de la unidad Patio Bonito Tintal de la SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E, se permite dar respuesta de acuerdo a su competencia, de la siguiente manera:

Nos permitimos comunicarle que, se procedió a revisar la Historia Clínica de la menor, evidenciando que ingreso a la Unidad Patio Bonito Tintal el pasado 28/09/2021, por presentar picos febriles; se realiza clasificación Triage III a las 10:30 pm y fue valorada por el pediatra de turno a las 12:14, la atención se realizó a los 180 minutos, encontrándose dentro de los estándares de acuerdo a la resolución 5596 de 2015 del Ministerio de la Protección Social (Por la cual se definen los criterios técnicos para el Sistema de Selección y Clasificación de pacientes en los servicios de urgencias "Triage") y al Manual de Clasificación Inicial de Urgencias (Triage) de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E., para Triage III, la atención medica se debe prestar dentro de 180 minutos posterior a la clasificación de Triage).



El profesional en pediatría indicó la toma de laboratorios, paciente que estuvo en manejo hasta el 04/10/2021 por GASTROENTERITIS viral y síndrome emético; los tiempos desde el inicio estuvieron en lo reglamentario, la valoración inicial por médico no superó los 180 minutos establecidos.

El día 04/10/2021 se generó egreso con órdenes de medicamentos, toma de exámenes y control por la especialidad de PEDIATRIA. Con respecto al traslado de la Patio Bonito Tintal a otra institución; desde el área de referencia y contrareferencia realizaron las averiguaciones pertinentes evidenciando que el trámite de remisión por parte de la E.P.S. COMPENSAR fue cancelado ya que la atención de la paciente fue autorizada a la Unidad del Tintal; bajo el número de radicado - 212703279848185 con fecha 01/10/2021.

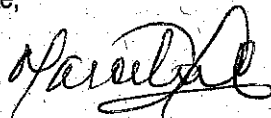
Es válido aclarar que, el trámite para la referencia se maneja de la siguiente manera:

- ✓ Que la EPS (Entidad Promotora de Salud) ubique directamente el paciente en una de sus IPS (instituciones prestadoras de servicios de salud).
- ✓ Que la EPS autorice el manejo en la Unidad solicitante, en este caso Unidad Tintal, como sucedió y por lo cual cuando usted averiguo no existía trámite, la paciente continuó su manejo, y el área de referencia cerro el caso.

No obstante, la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente, ofrece disculpas por cualquier inconformidad presentada, nuestra intención es trabajar diariamente para prestar un servicio integral y oportuno a nuestros usuarios.

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 MARCELA CASTELLANOS CABRERA al Tel 4399090 Ext 2520, en el horario de lunes a viernes de 07:00 am a 04:00 pm.

Cordialmente,



**MARCELA CASTELLANOS CABRERA**

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:	Ploquinto Alemán Saldana	Líder SIRC- Traslados internos - Dirección de Servicios de Urgencias	Orfeo	04/10/2021
Proyectado por:	Alejandra Murcia	Líder Asistencial Unidad de Servicios de Salud Tintal	Orfeo	10/10/2021
Transcrito por:	Karen Arnaya Cifuentes	Apoyo Tecnológico I- Servicio al Ciudadano	Orfeo	20/10/2021
Revisado por:	Diana Coy Silva	Técnico Operativo de Servicio al Ciudadano		21/10/2021

"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/2uooDyP>. 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".