



SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD
SUR OCCIDENTE ESE



20202510275171

Bogotá D.C., 25-03-2020

Señora

YESSICA ANDREA BARBOSA MANCO

PUBLICAR EN CARTELERA

FIJACION: 3/04/2020

DES FIJACION: 10/04/2020

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

Asunto: Respuesta RECLAMO N° 304 BTE 535572020

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 información suministrada por parte de una de las colaboradoras de nuestra entidad a su hijo, nos permitimos comunicarle que se realizó el abordaje con las colaboradoras que estuvieron de turno el día 01 de Marzo de 2020, quienes refieren que realizaron actividades de cuidado al menor, basadas en los protocolos institucionales; sin utilizar términos o actos inadecuados, Las funcionarias involucradas manifestaron que la única observación realizada al paciente y a usted, fue la relacionada al traslado de la silla a la cama, con acompañamiento de enfermería, como medida de seguridad en prevención de caídas, actividades evidenciadas en registros de enfermería.

No obstante lamentamos esta situación aislada, en la Subred Sur Occidente E.S.E., consideramos las reclamaciones o quejas, como base de un aprendizaje continuo, creando planes de mejora, reforzando la aplicación de protocolos institucionales de comunicación, acorde con lo requerido para cada caso en





particular, promoviendo todas las acciones medicamente disponibles, que contribuyan a brindar una atención en salud respetuosa y humanizada.

Por otra parte, queremos informarle que los casos con indicios de trato deshumanizado por parte del personal adscrito a la institución; en todo momento se trasladan al "Programa de Humanización" que tiene implementada la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente, donde se aplica la intervención pertinente a cada caso, abordando el colaborador que resulte involucrado, en este caso el personal de enfermería, esto con el fin de sensibilizar el personal y evitar situaciones equivocadas 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	Orfeo	18/03/2020
Transcrito por:	Karen Amaya Cifuentes	Apoyo Tecnológico I- Dirección de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano	Orfeo,	19/03/2020
Revisado por:	Ms. Fda. Morales	Trabajadora Social Servicio al Ciudadano		25-03-2020

"Respetado Ciudadano – Ciudadana. La Secretaria 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** los escenarios de participación social y cómo acceder a los mecanismos de escucha.
- ✓ **A ELEGIR** Si acepto o no, la donación de órganos y/o sangre.
- ✓ **A RECIBIR** un trato digno; respetando mi religión costumbres y creencias.

DEBERES

- ✓ **A INFORMAR** sobre situaciones irregulares que evidencie en la unidad de servicios de salud.
- ✓ **A CUMPLIR** con el pago oportuno de los servicios y derivados de mi condición de aseguramiento.

