



20202510252521

Bogotá D.C., 17-02-2020

Señora
JOHANA RUIZ
Publicar en Cartelera
Fijación: 18/02/2020
Desfijación: 25/02/2020

Unidad de Servicios de Salud Bosa
Bogotá te escucha
Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta Reclamo N° 31 SDQS 140332020

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 presenta inconformidad sobre la atención recibida en el área de urgencias de la USS Bosa, queremos informarle que del seguimiento realizado podemos concluir que una parte de su molestia se debe al tiempo prolongado de espera para la atención, es de aclarar que la Unidad de Servicios de Salud Bosa, presenta alto flujo de pacientes por urgencias, por lo tanto se cuenta con una clasificación de TRIAGE, en el cual se tiene en cuenta su estado de salud y puede variar de acuerdo a la siguiente clasificación:

- ✓ TRIAGE I se atenderá inmediatamente porque es una emergencia vital, es decir pone en riesgo la vida del paciente, sino se atiende de forma inmediata.
- ✓ TRIAGE II tiene una espera de 30 minutos, puesto que la condición clínica del paciente puede empeorar o evolucionar hacia la muerte.
- ✓ TRIAGE III tiene una oportunidad de ser atendido en 3 horas, puesto que es una persona fisiológicamente estable, aunque requiere la atención.
- ✓ TRIAGE 4 y 5 se les genera cita por consulta externa con médico general en oportunidad no mayor a 24 horas.

Según la historia clínica muestra que los tiempos de atención fueron oportunos y acorde al TRIAGE realizado.

Por otra parte también reconocemos que lo anterior no justifica actitudes no apropiadas de parte del personal médico, por lo que en la Subred se manejan talleres de humanización que fortalecen las competencias, frente al trato digno y humanizado, hacia nuestros usuarios, tal como se contempla en nuestra plataforma estratégica. Es así como la médico en mención ya fue capacitada para que el trato sea cálido, oportuno y humanizado.

Para nosotros es fundamental conocer sus experiencias y necesidades, ya que de esta forma contribuimos a la mejora continua de la Subred Sur Occidente y por tanto que le agradecemos habernos dado a conocer su manifestación.

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

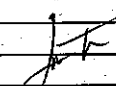


MIRELLA PEÑA ROJAS

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:	Luz Dary Campos	Líder Asistencial USS Bosa		13/02/2020
Transcrito por:	Belenid Mora C	Tecnólogo PQRS		14/02/2020
Revisado por:	Luis Fernando Lizcano L	Profesional Universitario – Servicio al Ciudadano		17/02/2020

"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 de forma clara mi condición de salud y el tratamiento que recibiré.
- ✓ A ELEGIR la Unidad de servicios de salud y los profesionales de salud que me atenderán.
- ✓ A RECIBIR Información, capacitación y educación en temas de salud.

DEBERES

- ✓ A INFORMAR mis antecedentes en salud, entorno familiar, hábitat y situación ética.
- ✓ A CUMPLIR puntualmente con las citas asignadas por la unidad de servicios de salud y presentarme en adecuadas condiciones de aseo.