



20212510417511

Bogotá D.C., 04-10-2021

Señor(a)

ANÓNIMO

Publicar en Cartelera

Fijación: 04/10/2021

Retiro: 11/10/2021

Unidad de Servicios de Salud Fontibón

UMHES URGENCIAS

Asunto: Respuesta RECLAMO N° 537 SDGPC 2933972021

Respetada Usuaría:

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 donde refiere inconformidad por la atención recibida en el servicio de urgencias y la dispensación de su medicamento.

De acuerdo a los registros de atención del centro de atención UMHES, servicio de urgencias, nos permitimos informarle que se realizó la respectiva investigación a su insatisfacción, tomando como referencia la información consignada en nuestro sistema de información, en donde se evidencia que se trata de la señora Luz Elena Ramírez Arrieta identificada con cedula de ciudadanía 45.556.586 quien fue atendida en la institución el día 8 de septiembre 2021 y se realizó triage (clasificación de la urgencia) a las 10:10 am, aclarando que la atención para las gestantes se realiza de acuerdo a los tiempos establecidos por la resolución 5596 de 2015, la señora Luz Elena es valorada por la especialidad de ginecología, quien refiere que la paciente ingresa con un cuadro de dolor abdominal asociado a sangrado vaginal con un embarazo de 8 semanas, durante la atención se realizan exámenes dentro de los cuales, la ecografía reporta un diagnóstico de embarazo anembrionario, el



cual requiere de manejo con Misoprostol ambulatoriamente, sobre la 6:00 pm el médico tratante da orden de salida, como se evidencia en la historia clínica la señora Luz Elena refirió entender y aceptar.

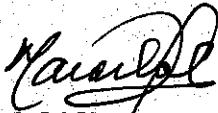
De acuerdo a lo ordenado por el especialista, se dispensa en la farmacia 9 tabletas de Misoprostol, las cuales fueron entregadas a la señora Luz Elena Ramírez Arrieta por indicación de ginecóloga de turno y sin incurrir en algún error sobre la cantidad entregada.

Sin embargo, en la investigación realizada se evidencia que el día de los hechos, se presentó una alta demanda de paciencias en el servicio de urgencias, por lo cual reiteramos nuestras disculpas por su percepción en la atención recibida y como acción de mejora se realiza socialización de lo ocurrido con el equipo de enfermería.

Agradecemos su manifestación ya que usted nos permite mejorar a través de la misma.

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:	Rodolfo Duarte	Lider Urgencias	Enviada por Orfeo	04/10/2021
Transcrito por:	Angie Tatiana Osorio Triana	Tecnóloga PQRS	Enviada por Orfeo	04/10/2021
Revisado por:	Helmuth Alexander Loaliza Cruz	Profesional Universitario (E)		04/10/2021

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 <https://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 lo tardará más de 4 minutos el responderla. MUCHAS GRACIAS