



\*20202510269501\*

Bogotá D.C., 16-03-2020

Señora  
ALEJANDRA ELISA RODRÍGUEZ  
Publicar en Cartelera  
Fijación: 20/03/2020  
Desfijación: 27/03/2020

Unidad de Servicios de Salud Bosa  
Bogotá Te Escucha

Asunto: Respuesta Reclamo N° 69 SDQS 482022020

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 con la atención del servicio de urgencias de la Unidad de Servicios de Salud Bosa, especialmente en el área de Triage. Al respecto le informamos que en la Subred Sur Occidente, se cuenta con un Manual de Triage, el cual define las diferentes categorías de clasificación, teniendo en cuenta, signos, síntomas y comportamiento fisiológico por sistemas.

- ✓ El Triage I, se define como atención inmediata, ya que su estado clínico compromete la vida del paciente.
- ✓ El Triage II, la condición clínica del paciente puede deteriorarse, sino se interviene de forma oportuna.
- ✓ El Triage III, la condición del paciente requiere medidas diagnósticas y terapéuticas en el servicio de urgencias.
- ✓ El Triage IV, las condiciones clínicas del paciente no comprometen su estado general y no representa un riesgo evidente para la vida por lo tanto se envía cita prioritaria con su EPS dentro de las 24 horas.

En el Triage IV realizado a usted al ingresar a urgencias, presentaba signos vitales estables, dolor lumbar leve, glucometría, sin signos de deshidratación. Claramente las condiciones en el momento, según el "Manual de Triage", no ameritaban un ingreso por el servicio de urgencias. Esta clasificación se le debe dar respuesta en un lapso de 24 horas, pero es la EPS quien debe generar la cita, con la oportunidad ya descrita.



Por lo anterior es importante tener en cuenta lo que en realidad es una urgencia, la cual se describe como; la alteración funcional, hemodinámica, fisiológica y mental y/o emocional que comprometa la vida de la persona. Esto es importante tenerlo en cuenta, puesto que es responsabilidad social de cada uno de nosotros, el velar porque no se congestionen los servicios de urgencias y de esta forma que haya mayor efectividad en las atenciones", esto con el fin de evitar congestionar los servicios de urgencias y evitar propagación de organismos que causen enfermedad, y más aún, con las recomendaciones y alertas establecidas a nivel distrital, por la aparición de nuevos virus.

Frente a las actividades inadecuadas de parte de la colaboradora en mención, se tiene como directriz a nivel de la Subred, un control frente al uso del celular en consulta médica. Sin embargo se dan las recomendaciones necesarias sobre el uso del celular en consulta médica.

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	Lider Asistencial US\$ Bosa	Enviada por Orfeo	13/03/2020
Transcrito por:	Belenid Mora C	Tecnólogo PQRS – Servicio al Ciudadano	Enviada por Orfeo	13/03/2020
Revisado por:	Luis Fernando Lizcano L	Profesional Universitario – Servicio al Ciudadano		16/03/2020

**"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://fapp.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 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.

