BOGOTÁ | SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD
SUR OCCIDENTE ESE

Contraseña:rLJD2iVISK

SSO-2024-250-017570-1

Bogotá, 25 de junio de 2024

Señor (a)
MAIDALIGIA
Publicar En Cartelera
Fecha de Publicación: 24/06/2024
Fecha de Retiro: 01/07/2024

Hospital Occidente de Kennedy

Asunto: Respuesta Queja N° 5469 Bogotá Te Escucha 2904312024

Respetado (a) Señor (a):

Reciba un cordial saludo de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente, en relación a su requerimiento el cual fue recepcionado a través del Buzón de Sugerencias, realizamos el análisis y evidenciamos su inconformidad por la actitud de una de las guardas de seguridad.

De acuerdo a su manifestación nos permitimos informar que la queja en mención se dio a conocer a la empresa Dinapower, quienes realizaron las averiguaciones pertinentes respecto a lo sucedido. Así mismo se revisaron las cámaras para verificar los hechos. Por lo cual se evidencio que usted se encontraba hospitalizada en la habitación 628- cama 2 y junto con su acompañante se dirigen a la guarda de seguridad manifestando que se van a retirar de la unidad y que el personal médico la estaba reteniendo.

Ahora bien, la guarda le notificó que la forma de salir de la unidad es con un paz y salvo o su respectiva orden de salida, la cual en el momento usted no tenía; ya que se encontraba como paciente particular es decir había un valor por los servicios médicos prestados y no había resuelto dicha situación con el área de Trabajo Social y el área de Facturación.

Es válido aclarar, que la guarda le explico que debía solicitar el respectivo paz y salvo a lo cual usted hizo caso omiso y de manera grosera expreso que se va a las malas de la unidad y que no le interesa solucionar el tema del paz y salvo. Igualmente, la colaboradora solicito apoyo por parte del supervisor quien tambien le manifestá que debe tramitar el respectivo paz y salvo.

Por otro lado, las funciones del área de seguridad y protocolos establecidos está de velar por que los usuarios salgan de acuerdo a los protocolos establecidos como son el paz y salvo que es la orden como en este caso el aval para que usted se pudiera retirar de la unidad, al no tenerlo la guarda de seguridad tiene dentro de sus funciones la responsabilidad de evitar que los pacientes salgan sin dicho aval. Cabe aclarar, que la guarda de seguridad en ningún momento la agredió.

Lamentamos la percepción negativa que tuvo en nuestro servicio y ofrecemos excusas si se generó involuntariamente alguna sensación de insatisfacción frente a su solicitud, procuraremos que las próximas experiencias con nuestro servicio sea de total agrado.

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 teléfono 6014399090 ext. 2520, en el horario de lunes a viernes de 07:00 am a 04:00 pm¸ así mismo frente a cualquier desacuerdo con la decisión adoptada, usted puede elevar consulta ante la Superintendencia Nacional de Salud como ente rector en materia de Inspección, Vigilancia y Control, a través de la página Web www.supersalud.gov.co link quejas y reclamos.

Cordialmente,

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

MARCELA CASTELLANOS CABRERA
JEFE OFICINA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO

Declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales, y por lo tanto, lo presentamos para firma.	
Cargo funcionario / Contratista	Nombre/Cargo
Aprobado por:	KAREN MAYERLY AMAYA CIFUENTES PQRP
Revisado por:	KAREN MAYERLY AMAYA CIFUENTES / PQRP
Elaborado por:	KAREN MAYERLY AMAYA CIFUENTES / PQRP

BOGOTÁ

SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD
SUR OCCIDENTE ESE

Al contestar Cite Este No
SSO-2024-250-017570-1
del 25 de junio de 2024

Contraseña:rLJD2iVISK