BOGOTÁ | SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD
SUR OCCIDENTE ESE

Contraseña:pflx0YV6yw

SSO-2024-250-014906-1

Bogotá, 29 de mayo de 2024

Señor(a)
PEDRO ANTONIO SANTOS
Dirección: Carrera 87 BIS 62 88 Sur
Barrio: Bosa Nova
Teléfono: 3223087282
Correo Electrónico: pa611748@gmail.com

Hospital Occidente de Kennedy

Asunto: Respuesta Final Queja N° 3926 Bogotá Te Escucha No. 2283822024

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, donde manifestó su inconformidad frente a la atención brindada a la señora Irma Yolanda Olivares.

Al respecto y con ocasión a su solicitud, se puso en conocimiento de la Dirección de Urgencias quien a su vez solicitó concepto a referente de Servicio de Enfermería, revisaron la petición y las notas registradas en la Historia clínica del paciente, en razón a ello, realizaron la investigación correspondiente, encontrando lo siguiente:

En primer lugar, se procedió a revisar las notas registradas en la Historia Clínica de señora Irma Yolanda Olivares, evidenciando que las atenciones en salud por su familiar requeridas, tales como toma de signos vitales y ante la presencia de picos febriles se realizó medios físicos, del mismo modo se controló signos vitales, además de la administración de medicamentosa, sin embargo, es importante tener en cuenta que en esta área el personal de Enfermería maneja un alto volumen de pacientes, lo que puede generar percepciones negativas en los usuarios, como falta de atención por parte del personal.
.
De otro lado, teniendo en cuanta su calidad de esposo de la señora Irma Yolanda Olivares en notas médicas se mantuvo informado de la condición de la paciente y posibles complicaciones, asimismo el 10 de abril de 2024 al evaluar nuevamente la condición clínica de la paciente deciden trasladarla a reanimación instaurar tratamiento y solicitar interconsulta a la unidad de cuidado intensivo.

Expuesto lo anterior, es preciso mencionar, que la atención se dio dentro de los parámetros establecidos, con respeto por el paciente, cumpliendo con tiempos y oportunidades que la paciente requirió.

Finalmente, lamentamos los inconvenientes presentados al acceder al servicio, además de los tiempos en el ciclo de atención de urgencias, que es un reto a diario en la institución, nos despedimos, no sin antes manifestar nuestro agradecimiento por informar de estas situaciones, lo que nos ayuda a identificar debilidades y así realizar acciones de mejora, esto con el propósito de minimizar las incomodidades a nuestros usuarios.

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:	HELMUTH ALEXANDER LOAIZA CRUZ PQR
Revisado por:	HELMUTH ALEXANDER LOAIZA CRUZ / PQR
Elaborado por:	CARLOS ALBERTO CHACON ARCE / PQRP

Contraseña:pflx0YV6yw