

PREGUNTAS Y RESPUESTAS DE EVENTOS DE DIALOGO Y RENDICION DE CUENTAS				
FECHA: 21 DE ABRIL DE 2023				
TIPO DE REQUERIMIENTO	NOMBRE DE CIUDADANO	APELLIDO DE CIUDADANO	BREVE DESCRIPCION DEL COMENTARIO	RESPUESTA
RECLAMO	MARIA NELLY	LADINO	HACE FALTA EN EL HOSPITAL DE BOSA RAYOX X, LOS CUALES SE SOLICITAN HACE 3 MESES Y LO UNICO QUE ARREGLO SON FUE UN TUBO, SE SOLICITA CAMBIO DE CHASIS, TAMBIEN MIRARA EL DIGITADOR NECESITA UNA LIMPIEZA, LAS SILLAS DE RUEDAS ESTAN MUY DANADAS Y SOLICITAMOS EL ESPACIO DE PEDIATRIA COMO SE TENIA ANTES, ADEMAS LOS MEDICOS SON MUY GROSEROS	Conforme a lo anterior, realizamos el análisis de su manifestación y evidenciamos que solicita el arreglo de los equipos de Toma de Rayos X de la Unidad de Servicios de Salud Bosa. Al respecto le informamos que su solicitud ya fue trasladada a la Dirección Administrativa y se solicitó apoyo de mantenimiento para los equipos de radiología e imágenes diagnósticas. En primer lugar, queremos informarle que, a los equipos médicos, se les realiza mantenimiento preventivo y correctivo para el buen funcionamiento de los mismos, para lograr que los usuarios puedan acceder a todos los servicios de Radiología e imágenes diagnósticas de manera oportuna.
RECLAMO	JOSE		FAVOR HACER TALLERES PEDAGOGICOS PARA LA COMUNIDAD EN LOS SALONES COMUNALES, SOBRE DESASTRES, TERREMOTOS, INCENDIOS Y PRIMEROS AUXILIOS.	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.
FELICITACION	TEREZA	RODRIGUEZ	FELICITACIONES POR SU EXCELENTE TRABAJO, BUEN SÍTIO PARA LA REUNION.	Conforme a su requerimiento, el cual fue interpuesto durante la Jornada de Rendición de cuentas, en donde, solicita la realización de Talleres y capacitaciones en temas relacionados con atención de desastres y primeros auxilios, nos permitimos indicarle, que una vez se aclaró con usted vía telefónica la población a quien desea se capacite, se informa que la solicitud para el tema de primeros auxilios se debe realizar de manera escrita a la Secretaría Distrital de Salud Sr. 31 no. 12-81 y en cuanto a los temas de desastres, urgencias y emergencias de interés de salud pública, la solicitud ya se realizó y el líder de USP, quien realizó contacto con usted, para coordinar día, hora y lugar para la realización de las jornadas de capacitación.
RECLAMO	GLORIA	MARIÑO	PORQUE NO ORDENAN MEDICAMENTOS BUENOS PARA LA COMUNIDAD, PORQUE SI HAY MEDICAMENTOS BUENOS SE VE MENOS CONGESTION DE PUBLICO EN LA EPS.	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.
RECLAMO	MARIA TERESA	HERRERA DIAS	COMO ES POSIBLE, QUE UNA PERSONA ADULTA MAYOR TENGA CITA PROGRAMADA DE MEDICINA FAMILIAR LLEGUE A LAS 6 DE LA MAÑANA Y A LAS 7:30 LE INFORMAN QUE EL DR. NO PUEDE VENIR, ADEMAS SE ATIENDE EN UNA MOVIL DONDE NO HAY PRIVACIDAD, HAY MALA ATENCION Y MALA ADECUACION PARA LOS USUARIOS, EL INSTRUMENTAL ESTA REPLETO CON MUCHAS COSAS Y EL DR. DICE QUE SOLO LE APLICA ALCOHOL PARA DESINFECTAR Y LESTO, CANCELAN LAS CITAS Y SE TIENE INFORMACION OPORTUNA, PREGUNTA CUANDO SE TIENE URGENTE LA RUTA DE LA SALUD Y FINALMENTE EN URGENCIAS LOS DOCTORES DEJAN A LOS PACIENTES PARA EL OTRO DIA.	Conforme a lo anterior, realizamos el análisis de su manifestación y evidenciamos su bajo nivel de satisfacción por el servicio que se presta en la Unidad Móvil de Atención en Salud. Al respecto, desde la Dirección de Servicios Ambulatorios nos informamos lo siguiente: Se realizó la trazabilidad en el Sistema de Información Dinámica General, se revisó el número de celular 3103089485 registrado en la petición corresponde a la señora María Teresa Herrera Díaz CC 3963552236, no se evidencia ninguna atención realizada en la Unidad Móvil de Atención en Salud. Sin embargo, las inquietudes que la señora María Teresa expresó en la petición, las acogimos y la socializamos con el personal asistencial de las Unidades Móviles recomendando los siguientes aspectos: - Retrazar las condiciones de atención en la Unidad Móvil. - Protocolo de prioridad. - La adecuada identificación de los elementos que usan los profesionales en la atención.
RECLAMO	ANONIMO	ANONIMO	QUE HORARIOS DE ATENCION TIENEN LOS PUESTOS DE SALUD PARA AGENDAR LAS CITAS MEDICAS, LABORATORIOS Y ODONTOLOGIA YA QUE SE PRESENTA EL INCONVENIENTE PORQUE A LAS 6:00 AM DAN FICHAS Y ASIGNAN HORARIOS Y HAY PERSONAS MAYORES CON CONDICION DE DISCAPACIDAD.	Conforme a lo anterior, realizamos el análisis de su manifestación y evidenciamos su necesidad de obtener información acerca de los horarios de atención de las Unidades de Servicio de Salud para asignación de citas médicas, laboratorios y como es el proceso de asignación para las personas mayores y en condición de discapacidad. Al respecto, nos permitimos informar que el proceso de asignación de citas se realiza de la siguiente manera: 1. A partir de las 6:00 a.m. los colaboradores de Atención al Ciudadano, organizan las filas de usuarios en las Unidades de Servicio de Salud y los identifican de acuerdo al tipo de población, a través de la Estrategia de Estrellas Luminosas para pacientes en condición de discapacidad (ayudas técnicas), adulto mayor, menores de cinco años y mujeres en estado de gestación a los cuales se les brinda una atención preferencial durante su ciclo de atención. 2. Las fichas de turno también se asignan de acuerdo a las citas que solicitan los usuarios y teniendo en cuenta la disponibilidad de agenda. 3. En el momento que se les entrega la ficha a los usuarios se les indica la hora que se le atenderá ese mismo día para la asignación de cita. 4. Adicionalmente informamos que para solicitud de citas de Medicina General y odontología General puede hacer la solicitud telefónicamente en el Número del Call center Distrital de manera gratuita a los números 3078181 (desde un teléfono fijo) y/o marcando desde su celular al 018000118181 sin la necesidad de que tenga minutos en su celular, en horario continuo, de lunes a sábado de 6:00 am a 8:00 pm, desde la comodidad de su casa, sin que sea necesario realizar largas filas y evitando solicitar los servicios de forma presencial desde muy tempranas horas evitando riesgos. 5. También puede agendar sus citas médicas a través del chat virtual disponible en la página web de la Subred https://www.subredsuroccidente.gov.co/ en el link "Pedir tu cita médica ahora es más fácil ingresa a nuestro chat", facilitándole el trámite de manera fácil y rápida.
RECLAMO	HERNAN	CUERVO	TOMA DE MUESTRAS, HAY CUATRO CUBICULOS Y SOLO ATIENDEN EN UNO, SE SOLICITA UN DIGITURNO CON SONIDO YA QUE DEL PRIMERO AL SEGUNDO PISO NO SE ESCUCHA.	Al respecto, desde la Dirección de Servicios Complementarios nos informamos lo siguiente: Actualmente en la USV Villa Javier se cuenta con dos auxiliares de laboratorio para la atención de los pacientes para toma de muestras, se atienden diariamente 60 pacientes más las urgencias que en general son un promedio de 8 al día, para un total de paciente aproximados de 70 al día. Es importante comentar que el punto si cuenta con cuatro cubículos habilitados y atienden dos colaboradoras, ahora bien, se ha realizado seguimiento y estamos dando satisfacción a la demanda en el momento que aumenta la oferta se dará respuesta de apertura a más cubículos. Con respecto a la solicitud del dignitmo, le informamos que reportamos su solicitud a la Dirección Administrativa para estudiar su viabilidad.
FELICITACION	ROSA MARIA	CRUZ	SE RECIBE POR RENDICION DE CUENTAS USUARIA MANIFIESTA FELICITACIONES POR SU BUEN TRABAJO.	Los agradecimientos, manifestaciones de apoyo, expresiones de alegría y satisfacción que los ciudadanos presentan a la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente por la gestión, son registradas en el Sistema Distrital De Cuentas y Soluciones para los fines estadísticos que define la secretaria general de la Alcaldía Mayor De Bogotá D.C y a la Subred, dicha manifestación es comunicada al líder de la sede y/o a servicio para las acciones a las que haya lugar mediante el radiado No 1992872023 y de acuerdo al procedimiento interno 01-01-pr-0001, damos respuesta en el Sistema Distrital De Cuentas y Soluciones por parte de la entidad, tratamiento diferente de las demás tipologías de las acciones.
NO DE PETICION DE INTERES PART	RICARDO	VALENZUELA	SE RECIBE POR RENDICIÓN DE CUENTAS USUARIA REALIZA SUGERENCIA RESPECTO AL RUIDO, REFIRIENDO QUE ES CONTAMINACIÓN AUDITIVA EN EL HOSPITAL FONBÓN SE IMPLEMENTE ESTUDIOS PARA PRACTICANTES SIN TENER ZONAS LOCATIVAS.	Conforme a su requerimiento, el cual fue interpuesto durante la Jornada de Rendición de cuentas, en donde, solicita información sobre: 1. influencia que ejerce el ruido emitido por los aviones; 2. cómo se implementa estudios para practicantes sin tener zonas locativas en la USV de Fontibón; así como la falta de elementos para la toma de radiografías y 3. se informe porque en pandemia escogieron esta USV para tratar todos los enfermos de coronavirus. Al respecto, de sus requerimientos, nos permitimos informarle, que el primer requerimiento fue direccionado al Área de Gestión del riesgo que se permite informar lo siguiente: La exposición segura a los sonidos depende de su intensidad o volumen, así como de su duración y frecuencia, un nivel percibido de ruido puede ser, por ejemplo, la exposición a más de 85 decibelios (dB) durante ocho horas o 100 dB durante 15 minutos según la Organización Mundial de la Salud – OMS. La exposición a sonidos fuertes puede desembocar en una pérdida de audición temporal o en acúfenos (sensación de zumbido en los oídos). Cuando se trata de sonidos muy fuertes o la exposición se produce con regularidad o de forma prolongada, las células sensoriales pueden verse dañadas permanentemente, lo que ocasiona una pérdida irreversible de audición. (OMS, 2013) Respecto al ruido ambiental, el ruido tiene distintos efectos sobre el órgano de la audición que por orden de menor a mayor importancia serían: emparejamiento de la audición y dificultad de la misma, fatiga auditiva e hiposonía permanente. En relación con los efectos extra-auditivos el ruido ambiental produce trastornos del sueño importantes; puede causar efectos primarios durante el sueño y efectos secundarios que se pueden observar al día siguiente. Asimismo, se ha evidenciado que el ruido puede afectar el rendimiento de los procesos cognitivos, principalmente en trabajadores y niños. La OMS, considera 50 dB, como el límite superior deseable; por encima de este nivel el sonido resulta perjudicial para el descanso y la comunicación. Por otra parte, la Resolución 627 de 2006, "por la cual se establece la norma nacional de emisión de ruido y ruido ambiental", emitida por el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, actualmente Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, establece como norma de emisión de ruido el valor máximo permisible de presión sonora para una fuente.
RECLAMO	JORGE ELEICER	MOLANO LOPEZ	PACIENTE SOLICITA QUE LE AGENDEN CITAS PARA EXAMEN DE LABORATORIO Y SESIONES DE ACUPUNTURA SIN NECESIDAD DE MADRUGAR.	Conforme a lo anterior, realizamos el análisis de su manifestación y evidenciamos su necesidad de acceder al servicio de Acupuntura, por ello procedimos a realizar la gestión correspondiente y en efecto el servicio se programó de la siguiente manera: - Hora de Acupuntura el día 04 de mayo de 2023 a las 09:30 am, con la Dra. Gloria Latorre en la Unidad de Servicios de Salud Bomberos. (cita cancelada) Se intenta establecer comunicación telefónica con usted (3143468006) el día 27/04/2023 y 02/05/2023 pero no fue posible contactarlo. Asimismo, le informamos que la Subred Sur Occidente tiene 4 canales para asignación de citas: 1. Call center Distrital de manera gratuita a los números 3078181 (desde un teléfono fijo) y/o marcando desde su celular al 018000118181 sin la necesidad de que tenga minutos en su celular, en horario continuo, de lunes a sábado de 6:00 am a 8:00 pm, desde la comodidad de su casa, sin que sea necesario realizar largas filas y evitando solicitar los servicios de forma presencial desde muy tempranas horas evitando riesgos. 2. Adicionalmente también puede agendar sus citas médicas a través del chat virtual disponible en la página web de la Subred https://www.subredsuroccidente.gov.co/ en el link "Pedir tu cita médica ahora es más fácil ingresa a nuestro chat", facilitándole el trámite de manera fácil y rápida. 3. Por otro lado en todos nuestros puntos de atención de las diferentes Unidades de servicios de salud.
SOLICITUD INFORMACION	ALVARO	TOGUICA	COMO JUEGA LA ESTRUCTURA CON LA CIUDAD DE LOS 30 MINUTOS NO SON SUFICIENTES PARA ACUDIR A LOS PUNTOS DE SALUD EN UNA CIUDAD CON PROBLEMAS DE MOVILIDAD.	Conforme al requerimiento que usted interpuso en la Jornada de Rendición de cuentas, nos permitimos informarle que si bien el Proyecto de "La Ciudad de los 30 minutos", es una propuesta que se encuentra en estudios Urbanísticos y de viabilidad, en donde se busca que Bogotá sea una Ciudad donde los habitantes puedan vivir y trabajar en un radio de 30 minutos de distancia, en distritos sostenibles ambientalmente unidos por corredores verdes, con prioridad para peatones y ciclistas y que este modelo debe ir muy ligado a las Unidades de Planeamiento Zonal (UPZ) por su modelo de proximidad y de acercar toda una oferta de servicios a la ciudadanía. Con la conformación de las Subredes, se busca acabar con la competencia ilógica entre los hospitales del Distrito, reducir las inequidades entre localidades, la fragmentación de servicios por múltiples instituciones y los trámites y tiempo con autorizaciones innecesarias; además de unificar la historia clínica y las citas en una sola plataforma, iniciar la acreditación de alta calidad de todas las instituciones, fortalecer la capacidad de vigilancia y control sobre las EPS y crear el primer Instituto en Innovación Biotecnológica del país. Con base en lo anterior, las Subredes cuentan con el protocolo de atención al ciudadano en el cual se solicita que acudan a las Unidades de Salud con máximo 30 minutos de antelación para realizar procesos de facturación en caso de que se requiera, y se optimizó de esta manera la prestación de los servicios reduciendo los índices de incumplimiento o inatención.
SOLICITUD INFORMACION	FLOR MARIA	CASTRILLON PORCOLA	SE RECIBE POR RENDICIÓN DE CUENTAS USUARIA SOLICITA INFORMACION SOBRE PORQUE NO SE PRESTA EL SERVICIO DE REUMATOLOGIA EN FONBÓN	Conforme al requerimiento que usted interpuso en la Jornada de Rendición de cuentas, nos permitimos dar respuesta a las inquietudes expresadas en el formato entregado por la Subred Integrada de Servicios de Salud. ¿A. "¿Porque no se presta el servicio de reumatología y oftalmología en Fontibón?" El servicio de Reumatología, no se oferta en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente, ya que no se cuenta con el talento humano para prestar el servicio, por tal motivo se dirige a otras Subredes y/o EPS donde se realice la respectiva atención. El servicio de Oftalmología se presta en la unidad de Servicios de Salud Zona Franca, para consultas de primera vez, cada aclarar que por la alta demanda de usuarios que requieren este servicio y para procedimientos de mayor complejidad, se tiene establecido la Unidad de Servicios de Salud Argelia, es por esto, que para dar cumplimiento al tratamiento de salud se tiene destinada esta unidad primaria. ¿B. "¿Porque las citas de Oftalmología y Cardiología están tan escasas?" Dentro de los servicios de Oftalmología y Cardiología, aparte de las consultas, también se realizan procedimientos, lo que implica demora en la asignación de consultas de primera vez y controles, sin embargo, se han implementado estrategias como jornadas de atención adicionales, y el aumento de horas contratadas para cubrir la demanda del servicio por lo cual, se socializan resultados de oportunidad del primer trimestre del presente año. ¿C. "¿Porque los medicamentos no se entregan en una sola farmacia y porque se deben generar autorizaciones para el entrega de algunos medicamentos?" Nos permitimos informarle que, de acuerdo al tipo de atención que reciben los pacientes, ya sea por Médico General o Especialista, y con base a los contratos suscritos con las EPS, algunos medicamentos no hacen parte del listado básico de medicamentos contratados, es por esto que solo son entregados, aquellos fórmulas que hacen parte en la base de datos de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente, en el contrato el paciente debe realizar el trámite de autorización con la respectiva EPS que está afiliado en este caso para usted sería la EPS Capital Salud, para su posterior entrega con el servicio de medicamentos se tenga contratado con dicha entidad.
SUGERENCIA	ANDREA	RINCON UMANA	USUARIA SOLICITA QUE SE LA INVITE A LA INAUGURACION DE LA TORRE DE URGENCIAS DE KENNEDY	Conforme a su solicitud, la cual fue interpuesta en el proceso de Rendición de Cuentas, nos permitimos informarle que esta fue direccionada al proceso de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, quienes se permiten indicar que las invitaciones serán notificadas a los presidentes de las Asociaciones de Usuarios de la Subred.

SUGERENCIA	MARIA ESTER	PRECIADO	SE RECIBE POR RENDICION DE CUENTAS USUARIA SOLICITA CAPACITACION SOBRE PREVENCIÓN DEL ABUSO SEXUAL PARA PADRES Y COMUNDA EN GENERAL.	<p>conforme a su requerimiento, el cual fue interpuesto durante la Jornada de Rendición de cuentas; en donde, solicita capacitación en temas de prevención de abusos, enfocado para niños y padres; al respecto, nos permitimos informarle, que el primer requerimiento fue direccionado al área de Gestión del riesgo quien se permite informar lo siguiente:</p> <p>El Plan de Salud Pública e intervenciones Colectivas, por medio del entorno cuidador educativo concentra sus acciones a través de la estrategia SINTONIZARTE que, desde un conjunto de intervenciones integrales de promoción de la salud, prevención de la enfermedad y gestión del riesgo individual y colectivo, tiene como objetivo favorecer la adopción de conocimientos y prácticas saludables en los diferentes actores de la comunidad educativa (de colegios y jardines públicos y privados), con énfasis en niños, niñas, adolescentes, familias y docentes.</p> <p>La estrategia está compuesta por 2 acciones integrales con diferentes énfasis: la primera, promoción de la salud en la comunidad educativa, tiene como objetivo realizar acciones que fomenten hábitos de vida saludable en la comunidad educativa mediante acciones de Promoción de la Salud, realizadas de forma lúdica acorde al curso de vida en los escenarios de jardines y colegios; la segunda, se orienta a la gestión del riesgo en la comunidad educativa y tiene como objetivo el desarrollo de intervenciones de gestión del riesgo ante la presencia de eventos de salud pública, identificando la vulnerabilidad, analizando posibles causas y consecuencias derivadas del impacto de un evento, así como la ocurrencia para reducir la amenaza, la vulnerabilidad y brindar habilidades para la vida.</p> <p>Desde el pilar de determinación territorial a partir del nuevo modelo se fortalecen las acciones locales reconociendo las particularidades del territorio y logrando a través de las direcciones locales de educación, un proceso de notificación y articulación constantes lo cual redundará en un aumento de la velocidad y capacidad de respuesta sectorial e intersectorial en cuanto a prioridades en salud, el último año para el entorno se interrelacionan las acciones relacionadas con acompañamiento a eventos de salud mental, vigilancia sanitaria, vacunación y salud sexual y reproductiva, que son abordados de manera articulada por equipos del sector educación y el sector salud promoviendo y fortaleciendo procesos cuidadores a nivel individual y colectivo.</p> <p>Finalmente, desde el pilar de la democracia, el entorno cuidador educativo ha fortalecido en las diferentes instituciones educativas de la SuARed, temáticas con mayor impacto en salud mental como:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Bullying, hostigamiento o acoso escolar. 2.Conductas de riesgo derivadas del uso de redes sociales y tecnologías de la información TIC 3.Problemáticas psicosociales derivadas de pandemia 4.Estrés 5.Bosques y discriminación étnico-racial. 6.Problemas de aprendizaje 7.Conducta suicida 8.Consumo de sustancias psicoactivas 9.Conductas autolesivas-cutting 10.Ansiedad 11.Depsresión 12.Trastorno por déficit de atención e hiperactividad 13.Trastornos de conducta alimentaria. 14.Duelo 15.Trastornos del espectro autista. <p>Dando respuesta a su solicitud, se realizará contacto telefónico con María Ester Preciado, el día de hoy 15 de mayo, para poder articular acciones de la estrategia SintonizarTE y así cumplir con el objetivo que es mejorar los conocimientos, actitudes y prácticas del cuidado de la salud en los escolares, docentes y padres de familia.</p>
RECLAMO	ANA ELEY	IBARRA MUÑOZ	EL PRESENTE REQUERIMIENTO INGRESA A TRAVES DE LA AUDIENCIA DE RENDICION DE CUENTAS; USUARIA PIDE INFORMACION RESPECTO A LA OBRA DEL PROYECTO A REALIZAR EN LOTE (MEXICANA), ADICIONALMENTE SOBRE LA DIFICULTAD PARA ACCEDER A SEGUIMIENTO CON ALGUNAS ESPECIALIDADES	<p>Una vez validados los lineamientos con la Alcaldía Mayor de Bogotá quien tiene a cargo el proceso de logística y protocolo de la inauguración de la Torre de Urgencias del Hospital de Kennedy, me permito informarle que el ser usted integrante de la Asociación de Usuarios de la Unidad de Servicios de Salud de Fontibón está invitado a la Inauguración de la Torre de Urgencias del Hospital de Kennedy por favor presentarse el día 9 de mayo a las 7:30 am en la transversal 74# 40b- 54 sur. Su participación es indispensable, esperamos contar con su asistencia.</p>