Bogotá D. C.,
11 de marzo de 2026

Señor
OSCAR ANDRES SANDOVAL RODRIGUEZ
Peticionario
No reporta
oscar4872002@hotmail.com
3163487128
ASUNTO: Respuesta a Radicado #2026-32107284-2

Respetado Señor Sandoval Rodríguez.

Cordial saludo. Para nosotros es muy importante dar respuesta a su comunicado SDQS N°1327672026, recibido el 23 de febrero de 2026, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones - Bogotá Te Escucha, el cual fue remitido a la Dirección de Servicios de Urgencias, quien informa:

En atención a su manifestación, respecto al servicio brindado por la ambulancia identificada con el código 7029 de la Secretaría Distrital de Salud – Subred Norte E.S.E. el día 27 de enero de 2026 a las 04:18 a.m., le indicamos lo siguiente:

1. Valoración en el sitio del evento: De acuerdo con el informe asistencial diligenciado por la tripulación, el paciente fue abordado en el lugar del accidente, encontrándose consciente, orientado y estable desde el punto de vista hemodinámico. Se realizó valoración primaria bajo lineamientos de atención inicial al trauma y se procedió a traslado asistido hacia institución hospitalaria, bajo la supervisión e indicaciones del Centro Regulador de Urgencias y Emergencia (CRUE).

   Frente a la manifestación relacionada con ausencia de inspección de la lesión e inmovilización, se ha dispuesto revisión interna del reporte clínico y adherencia a protocolos de trauma, con el fin de verificar que las intervenciones realizadas hayan correspondido a los hallazgos clínicos documentados.

2. Toma de signos vitales: Según el registro prehospitalario, se consignaron signos vitales dentro del formato correspondiente. En relación con la observación realizada sobre la técnica de toma de presión arterial, se inició proceso de verificación y retroalimentación al personal, recordando que la adecuada técnica hace parte de los estándares de calidad del servicio.

3. Trato y comunicación: Respecto a los comentarios señalados sobre expresiones inadecuadas y trato poco humanizado, la Subred rechaza cualquier conducta que vulnere el respeto y la dignidad del paciente. Este aspecto fue remitido a revisión administrativa y se realizará retroalimentación formal al personal involucrado, reforzando los lineamientos institucionales de humanización, comunicación asertiva y enfoque centrado en el usuario.

4. Entrega del paciente en institución receptora: De acuerdo con el informe de la tripulación, el paciente fue entregado en el área indicada por el personal de enfermería del servicio receptor. Posteriormente, la auxiliar procedió a realizar el diligenciamiento del FURIPS y demás documentación administrativa requerida para el ingreso.

   El reporte señala que, al retornar aproximadamente 15 minutos después, el paciente ya había sido ubicado por el personal de enfermería del hospital en otra área para continuar su proceso de atención.

Es importante precisar que, una vez se realiza la entrega formal del paciente al servicio de urgencias y se transfiere la información clínica correspondiente, la responsabilidad asistencial pasa al equipo intrahospitalario.

Acciones adoptadas

- Revisión del caso por la Coordinación de Transporte Asistencial.
- Verificación de adherencia a protocolos de trauma e inmovilización.
- Retroalimentación formal sobre técnica en toma de signos vitales.
- Refuerzo institucional en trato humanizado y comunicación con el usuario.

Lamentamos la percepción negativa frente a la atención recibida durante el traslado prehospitalario. Para nuestro servicio, la seguridad del paciente, la aplicación de protocolos clínicos y el trato humanizado son principios fundamentales en la prestación de la atención.

Los usuarios y sus necesidades de salud son para la Subred Norte, la razón de ser de nuestro trabajo y la directriz que nos permite avanzar en un continuo mejoramiento.

Además, a través de este medio se promueve el conocimiento y apropiación de los derechos y deberes en salud, en este mes:

Derecho: Recibir por el equipo de salud una comunicación clara, permanente y cálida, que permita una interacción más humana y comprensible según sus necesidades y particularidades (idioma, edad, condición de discapacidad, creencias y costumbres).

Deber: Hacer uso racional de los servicios y recursos de la Subred Norte.

Si es de su interés comuníquese con la Defensora del Ciudadano al correo: defensordelciudadano@subrednorte.gov.co

Atentamente,



ANDREA LUCIA BLANCO MEJIA
Jefe de Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano

Frente a cualquier desacuerdo en la decisión adoptada por la entidad ante la cual se elevó la respectiva queja o petición, se puede elevar consulta ante la correspondiente dirección de salud, sea esta la Departamental, Distrital o Local, si es del régimen subsidiado. Para los demás regímenes se elevará ante la Superintendencia Nacional de Salud, sin perjuicio de la competencia preferente que le corresponda a esta, como ente rector en materia de inspección, vigilancia y control en el link www.supersalud.gov.co. Link quejas y reclamos.

"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 linkhttp://fapp.saludcapital.gov.co/encuestas/index.php?sid=52866&lang=es o acceder a la página 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"

Declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales, y por lo tanto, lo presentamos para la firma.		
Cargo funcionario / Contratista	**Nombre**	**Fecha**
Aprobado por:	SIERVO HERNANDO URREGO ROSAS PCSC	11 de marzo de 2026
Revisado por:	. LADY JOHANNA FRANCO CONTRERAS / PCSC	11 de marzo de 2026
Elaborado por:	OSCAR JAVIER DIAZ VEGA / DSU	11 de marzo de 2026