



**E.S.E HOSPITAL**

Nuestra Señora del Carmen

NIT: 819002534-1



Guamal, Magdalena, 07 de Noviembre de 2020

**Señor**

**EIDER FLOREZ RUIDIAZ**

Usuària E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen

Guamal – Magdalena

**Referència:** Queja interpuesta el 26 de Noviembre del 2020, por medio del whatsapp del PQRS.

Reciba un cordial saludo, Señor EIDER FLOREZ RUIDIAZ El Hospital Nuestra Señora del Carmen Le agradece la oportunidad que nos brinda de conocer la situación en atención a la solicitud efectuada, por usted en virtud del asunto señalado en la referencia, radicado a través del wp PQRS de atención al usuario de la E.S.E. Nuestra señora del Carmen de Guamal, Magdalena lo que nos permite trabajar permanente en búsqueda de mecanismos para identificar acciones de mejora que con lleven a fortalecer nuestro Servicio.

En respuesta a la comunicación radicada el 26 de Noviembre de 2020, donde nos da a conocer su inconformidad por el Servicio de urgencias de la usuaria EIDER FLOREZ RUIDIAZ para el municipio de Guamal, Magdalena a través de nuestra entidad. Nos permitimos informarle que la situación fue revisada, por lo cual:

Seguro Obligatorio de Accidente de Tránsito- SOAT tiene como objeto amparar los daños corporales que se causen a las personas en accidentes de tránsito, incluye los vehículos extranjeros que circulan por el territorio nacional y otro tipo de vehículos y excluye aquellos que se movilizan por vías férreas y la maquinaria agrícola” esto según la Superintendencia Financiera de Colombia.

Es importante resaltar que la cobertura del SOAT es universal, esto quiere decir que ampara a todas las personas que resulten lesionadas o con daños físicos en un accidente de tránsito. Por ejemplo a los conductores, a los ocupantes particulares, a los pasajeros (en caso de vehículos de servicio público), a los peatones y ciclistas, y todas las personas que se encuentran inmersas en el evento.

La atención en salud por parte MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL establece el mecanismo para el reporte de información de la atención en salud a víctimas de accidentes de tránsito, así como las condiciones para la realización de las auditorías por las atenciones en salud brindadas a víctimas de estos eventos, esto según resolución 3823 de 2016.

Por lo anterior nos permitimos aclarar que la E.S.E Hospital Nuestra Señora del Carmen no tiene ningún interés económico en la solicitud del Seguro Obligatorio de Accidente de Tránsito y se hace énfasis en que es un requisito legal tener vigente este tipo de seguros para la movilidad, por tal motivo el ministerio de

transporte a través del seguro obligatorio ofrece un rubro para los accidentes y de esta manera garantizar una atención rápida; a su vez las EAPB Entidades Administradoras de Planes de Beneficios garantizan la atención en salud de las patologías que no son derivadas de un accidente de tránsito.

La atención de urgencia nunca se niega en una entidad de salud, mucho menos en la nuestra, sin embargo agradecemos se tenga en cuenta todos los trámites administrativos que de ello depende.

El artículo 11 de la constitución política de Colombia habla sobre El derecho a la vida que es inviolable, por tal motivo es deber de los funcionarios de salud de la E.S.E derivar a un mayor nivel de complejidad a aquellos pacientes que requieran valoración especializada.

El uso de elementos de protección personal es de carácter obligatorio así quedo establecido en la resolución 666 de abril de 2020, donde se categoriza su uso de acuerdo a la exposición del virus, no obstante en la E.S.E se adoptó un protocolo de bioseguridad para los empleados y usuarios, cada funcionario debe cumplir con el uso correcto de los EPP así como esta contemplado en la circular 001-11-20 emitida por esta Gerencia.

De no cumplir con el protocolo de bioseguridad adoptado por la E.S.E el funcionario tiene una sanción interna, todo esto con el ánimo de mejorar la atención ofertada a nuestros usuarios.