



20212510416231

Bogotá D.C., 27-09-2021

Señora

JULY ANGULO

Publicar en Cartelera

Fijación: 27/09/2021

Desfijación: 04/10/2021

Unidad de Servicios de Salud Fontibón
CAPS ZONA FRANCA

Asunto: Respuesta RECLAMO N° 521 SDGPC 2864482021

Respetada Señora July:

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.

En respuesta a su requerimiento donde refiere dificultad para acceder a la programación del servicio de oftalmología y cirugía oral. En primer lugar, queremos ofrecerle disculpas por la demora que pudo encontrar para acceder a los servicios, de acuerdo a su solicitud procedimos a comunicarnos con usted al número celular registrado en su petición 3502347255 en la comunicación la señora JULY nos indica que las citas de Oftalmología y Cirugía Oral son para sus primos pero refiere que no cuenta con los números de documentos que si por favor no podemos comunicar después.

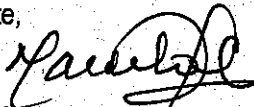
Posteriormente volvimos a comunicarnos, pero la señora JULY nos indicó que no tiene como acceder a los datos de sus primos y que se acercará por sus propios medios a solicitar las citas de forma presencial al CAPS Zona Franca, por lo tanto se le sugirió que si llega a presentar alguna dificultad para acceder a los servicios se acerque a la Coordinación del CAPS Zona Franca, donde se le solucionará cualquier inquietud que presente.



Así mismo aprovechamos para recordarle que la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente para la solicitud de programación de servicios de consulta externa tiene habilitado tres canales; el chat virtual, de forma presencial en las unidades de atención y el **Call Center** 3078181 y/o a la línea 018000118181 a la cual puede llamar desde su celular y es **GRATIS**.

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 Tel 4399090 Ext 2520, en el horario de lunes a viernes de 07:00 am a 04:00 pm.

Cordialmente,



MARCELA CASTELLANOS CABRERA

Jefe Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano
Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente



Si Usted no está de acuerdo con la respuesta que le brindamos, puede comunicarse con la Superintendencia Nacional de Salud PBX (57-1) 4817000

Los abajo firmantes declaramos que hemos proyectado y revisado este documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales por lo tanto lo presentamos para la firma.				
Aprobación	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Proyectado por:	Liliana Castiblanco	Líder Ambulatorio	Enviada por Orfeo	27/09/2021
Transcrito por:	Angie Tatiana Osorio Triana	Tecnóloga PQRS	Enviada por Orfeo	27/09/2021
Revisado por:	Luis Fernando Lizcano L.	Profesional Universitario – Servicio al Ciudadano		27/09/2021

"Respetada ciudadana – ciudadano. La Secretaría Distrital de Salud con el propósito de mejorar su Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, amablemente lo invita a que una vez reciba respuesta a su petición, nos dé su opinión y sugerencias contestando la ENCUESTA VIRTUAL que hemos dispuesto en el link <http://bit.ly/2uooDyP>. Para contestar la encuesta, debe digitar como contraseña el número que le asignaron a su petición. Sus comentarios nos comprometen a mejorar, no le tardará más de 4 minutos el responderla. MUCHAS GRACIAS"

Y algunos de los derechos y deberes con los que cuenta en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente son:

DERECHOS

- ✓ A CONOCER de forma clara mi condición de salud y el tratamiento que recibiré.
- ✓ A ELEGIR la Unidad de servicios de salud y los profesionales de salud que me atenderán.
- ✓ A RECIBIR Información, capacitación y educación en temas de salud.

DEBERES

- ✓ A INFORMAR mis antecedentes en salud, entorno familiar, hábitat y situación ética.
- ✓ A CUMPLIR puntualmente con las citas asignadas por la unidad de servicios de salud y presentarme en adecuadas condiciones de aseo.

