



20202510281371

Bogotá D.C., 13-04-2020

Señora:

MIREYA BONILLA

Publicar en cartelera

Fijación: 17/04/2020

Des fijación: 24/04/2020

Unidad de Servicios de Salud Pablo VI

Unidad de Servicios de Salud Estación

Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta Reclamo N° 424 BTE 703252020

Respetada Señora MIREYA:

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 mediante el cual manifestó inconformidad por la atención prestada en el servicio de Facturación de la USS Estación, se le informa que el sistema de quejas y reclamos es una herramienta útil de comunicación entre usuarios y en este caso en las unidades de servicio, de esta manera sus observaciones son muy importantes para nosotros las cuales son tenidas en cuenta para mejorar procesos y procedimientos frente al respeto que merecen todos los usuarios, de esta manera se procede a retroalimentar a los colaboradores para que mejoren su actitud y utilicen la forma correcta de prestar el servicio a los usuarios.

Se reitera la importancia de llegar con el tiempo de anticipación estipulado en el Boucher de la cita médica (30 minutos), para evitar perdida de las citas por fallas que se puedan presentar en el sistema o por alta cantidad de usuarios en espera de Facturación de Citas. Se piden excusas por las molestias causadas y esperando cada día poder ofrecer un mejor servicio la comunidad

Ofrecemos disculpas por el inconveniente presentado, el interés de la Subred Sur Occidente es brindar servicios con calidad, calidez y un trato humanizado hacia 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 MIRELLA PEÑA ROJAS al Tel 2013120, en el horario de lunes a viernes de 07:00 am a 04:00 pm

Cordialmente,



MIRELLA PEÑA ROJAS

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

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

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:	Stefanía Bernal	Referente de Facturación – Gestión Financiera	ORFEO	30/03/2020
Transcrito por:	Sandra Milena Ferrero Romero	Auxiliar Área Salud – Servicio al Ciudadano	ORFEO	13/04/2020
Revisado por:	Helmuth Alexander Loaiza Cruz	Profesional Universitario (E) Servicio al Ciudadano		13/04/2020

"Respetado ciudadano – ciudadana. 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/2ugoDyP>. 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.