



20202510263831

Bogotá D.C., 04-03-2020

Señores

MARTHA E SANABRIA FIGUEROA Y DEMAS FIRMANTES

Publicar en Cartelera

Fijación: 06/03/2020

Desfijación: 13/03/2020

Asunto: Respuesta a Cliente interno N° 167

Reciban un Cordial saludo. En respuesta a su requerimiento relacionado con la paciente ESPERANZA REYES GARCIA identificada con CC 41691534. Me permito informar que desde la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano objetamos el comportamiento de los usuarios anteriormente mencionados. Es claro que la labor realizada por el personal de salud debe estar regida por una adecuada interacción con todos los ciudadanos, sin embargo también es necesario tener en cuenta que esto debe ser recíproco por parte de nuestros usuarios, es decir que también se brinde un trato digno a los colaboradores con el fin de mantener un ambiente de armonía y respeto.

Conforme a lo anterior, mediante el presente comunicado no solo le damos alcance a su manifestación, sino que también remitimos copia de la misma a CAPITAL SALUD EPS en dos (2) folios y a su vez manifestarle la importancia de que sus afiliados hagan efectivo acatamiento de sus Derechos y Deberes, con el fin de generar ambientes libres de hostilidad, siempre buscando la conciliación en situaciones donde se presenten inconformidad, teniendo en cuenta que nuestro objeto es brindar bienestar y mejoramiento a la calidad de vida y de la salud de nuestra población. Por lo tanto esperamos se realicen las acciones pertinentes y correspondientes frente a este caso.

Adicionalmente, los comités de convivencia y conciliación de las asociaciones de usuarios de la Subred adelantaran un ejercicio de sensibilización al usuario de la importancia de cumplir con el deber de respetar al personal de salud y a la comunidad usuaria de los servicios.

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



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

CON COPIA CAPITAL SALUD EPS KRA 30 N. 45ª-52

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: | Diana Coy Silva | Técnico Operativo de Servicio al Ciudadano | Rta enviada por ORFEO | 03/03/2020 |
| Transcrito por: | Diana Coy Silva | Técnico Operativo de Servicio al Ciudadano | Rta enviada por ORFEO | 03/03/2020 |
| Revisado por: | Luis Fernando Lizcano L. | Profesional Universitario – Servicio al Ciudadano | | 04/03/2020 |



ALCALÁ MUZU

Cliente Interno

167

| |
|---|
|  Secretaría de Salud Subred Sur Occidente E.S.E. |
| 12-02-20 |
| Recibe: <u>Eladio</u> |

Bogotá Febrero 10 /2020

Señores

Oficina de atención al usuario

E. S. D.

La presente es con el fin de manifestar e informar la persecución a la que hemos sido sometidos los funcionarios que laboran en el centro Alcalá Muzú por la usuaria Esperanza Reyes identificada con CC 51691534, quien en el momento de ingresar a la institución quiere que ser atiende antes de los usuarios que están esperando su turno y como se le informa que debe esperar, se dedica a incitar a los demás pacientes que coloquen una queja por el motivo que ella le parezca; se escucha hablando mal de la institución y todo le parece malo, siempre esta inconforme con la atención prestada. De esta situación hay pacientes que son testigos: Maria Graciela Urrutia cc 26327011 tel 3107640829, Jakeline Leon CC 82442011 telefono 5636193 y 3204058963..

El año pasado se dedicó a perseguir a una compañera llegando al punto de que su hija Diana REYES vino con otras tres personas a amenazarla haciendo que ella pidiera traslado por su seguridad.

El día 09/01/20 llego a solicitar cita a las 08:00 am y cuando se le asigno turno incito a unas pacientes a que colocaran queja por la demora que se presentó y porque considero que varios funcionarios fueron groseros lo cual no es cierto simplemente se les insistió que por favor esperaran el turno.

Antes de salir del centro cogió todos los formatos que se encontraban en el buzón de sugerencias en presencia del guarda de seguridad quien no pudo decirle nada por la actitud que tenía la paciente en el momento de salir. Y los devolvió en la tarde con una queja firmada por varios pacientes encabezando ella las firmas.

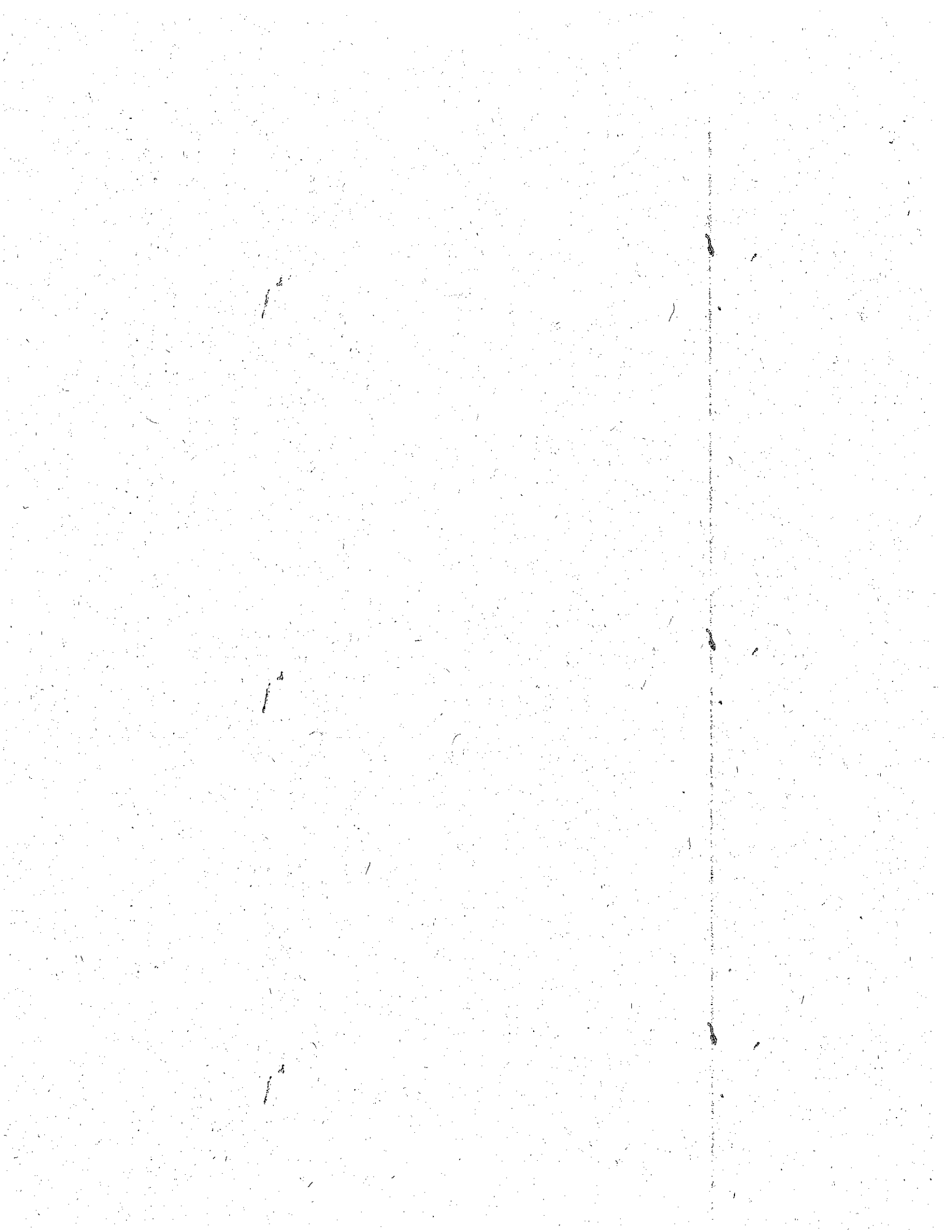
Esta situación se ha venido repitiendo y la paciente se siente con poder ya que le manifiesta a lo otros usuarios que ella hizo que una funcionaria la retiraran de este centro y no hace más que hablar mal de ella que por eso es importante quejarse.

En consecuencia de lo descrito anteriormente solicitamos su apoyo e intervención para dar solución a esta situación ya que consideramos que nos vemos afectados en nuestra seguridad y desarrollo laboral y con el fin de evitar una mayor afectación en la seguridad de los funcionarios que laboramos en este centro, por el comportamiento y amenazas a las que nos hemos visto sometidos.

Agradeciendo de antemano la atención prestada se suscribe de ustedes

ATENTAMENTE

FUNCIONARIOS USS ALCALA MUZU



Martha E. Sanabria Figueroa. C.C. 24166980.

Gloria Urzay Silva cc 51715453.

Luisa Fernanda Pérez Rodríguez 1022380885 Enfermera

LUIS FERNANDO AVILA VELANDIA. C.C. 79460625

Luz Marina Pulido cc 51803 883. Bta

Lady Milena Bonilla Patiño cc. 1022332427 Bta

Jenny Tatiana Beltrán Rocha: 1033734099

Diana Paola Alouanza Zatra 37626974.

Claudia Patricia Rodríguez 52026381.

Luis Casallas

39766240

Gordillo Rivera Luis 1073686551

Vargas Augusto 1049602581.

Angela Carmona

Lidia Torres T. 51654094.

Marcos Antonio Lozano Baquero. 3'101.217.

