



20202510249631

Bogotá D.C., 10-02-2020

Señora

Paola Prieto

Publicar en Cartelera

Fijación 11/02/2020

Des-fijación 17/02/2020

Unidad de Servicios de Salud Bosa
Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta Cliente Interno N° 18

Respetada Señorita: Paola

En respuesta a su requerimiento relacionado con la ciudadana Ana María Mahecha, identificada con documento de identidad 39745966, me permito informar que desde la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano objetamos el comportamiento del usuario anteriormente mencionado. 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 la EPS, Capital Salud, en 2 folio 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.

Cordialmente,



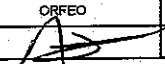
MIRELLA PEÑA ROJAS

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

Supersalud 

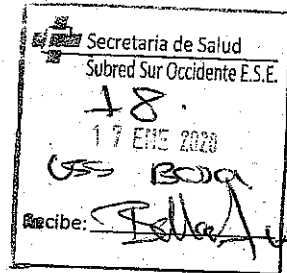
Si Usted no está de acuerdo con la respuesta que le brindamos, puede comunicarse con la Superintendencia Nacional de Salud
PBX (57-1) 4817000

Con Copia a EPS Capital Salud
Cra 30 No 45ª-52
La soledad

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:	Bellanid Mora C	Tecnólogo PQRS – servicio al ciudadano	ORFEO	27/01/2020
Transcrito por:	Bellanid Mora C	Tecnólogo PQRS – servicio al ciudadano	ORFEO	27/01/2020
Revisado por:	Helmuth Alexander Loaiza Cruz	Profesional Universitario (E) Servicio al Ciudadano		10/02/2020

"Respetada ciudadana – ciudadano. La Secretaria 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/2u00DyP>. 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".

BOGOTA 17 /01/2020



SRS HUMANIZACION

La presente es para exponer mi incomodidad con la Sra. paciente Ana María Arias Mahecha identificada con CC39745966 que se presenta el día 17 enero 2020 , al CAPS Bosa centro teniendo una cita de Ecografía de Mama a las 8:00am.lo cual se le entrega la ficha a las 7:30 se le recoge documentos y se indica que espere el sala ,

Siendo las 7:40 se acerca de forma grosera me trata mal en ventanilla y toma una foto y yo le indico que aquí hay cámaras que graban y me dice empoderada que va a ver quién le favorece mas si ella que es usuaria o a mi , que le tengo que facturar rápido por que ella había llegado hace media hora ,le expongo que se debe sentar y esperar el llamado que ya tiene el turno para ser llamada , paciente que a sido identificada en varios puntos de la subred teniendo no un trato agradable con los colaboradores , lo cual me parece que ella debe hacer cumplir los derechos como paciente pero también los deberes, como es el trato humanizado de parte y parte .

Agradezco su colaboración para realizar oportunamente seguimiento a la usuaria mencionada anteriormente para efectos de mejoras en trato a los colaboradores.

Atentamente



Paola prieto

Facturadora

Caps. Bosa Centro

SU TURNO
A44
X





SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE ESE

NIT: 900959048 - 4

NO SOMOS CONTRIBUYENTES DEL IMPUESTO DE RENTA

FACTURA DE VENTA No. 4860817

FECHA FACTURA 17 ene. 2020 07:45 a. m.

CENTRO DE ATENCION B035 - USS BOSA

TELEFONO +57 1 3753569

Imprime 1018454596

CLIENTE CAPITAL SALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD DEL REGIMEN SUBSIDIADO S.A.S.

NIT 900298372

Código EPS EPSS34

DIRECC. CL 77 12A - 35

Código IPS 1100130296

TELEFONO 3265410 ext 3210

CONTRATO RS_083 RS_086_2

PACIENTE ANA MARIA ARIAS MAHECHA

Tipo Subsidiado

Edad 54 Años \ 4 Meses \ 17 D

HC No. 39745966

Fec Ingreso 17 ene. 2020 07:44 a. m.

INGRESO No 2478368

IDENTIFICAC. 39745966

Fec Egreso 17 ene. 2020 07:44 a. m.

Sexo Femenino

DIRECCION CR 77 n 75 03SUR

Usuario 79810420 - EXENOVER VARGAS BUSTOS

FECHA NACIMIENTO 31/08/1965

Estrato SUBSIDIADO NIVEL 1

No. Cita Médica 2634144

Empresa EPS-S CAPITAL SALUD - PGP 022-2019

Ingreso por: Consulta Externa
*** TOPE CUMPLIDO***

CÓDIGO	NOMBRE	CANT	VR UNIT	AJUSTE	VR PAC	VR ENT
PROCEDIMIENTOS DE DIAGNÓSTICO						
881201	ECOGRAFIA DE MAMA, CON TRANSDUCTOR DE 7 MHZ O MAS	2,00	\$ 92.600,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 185.200,00

VALOR SUBTOTAL DE SERVICIOS PRESTADOS	\$ 185.200,00
VALOR CUOTA DE RECUPERACION/COPAGO	\$ 0,00
VALOR ANTICIPO	\$ 0,00
VALOR CUOTA DE RECUPERACION RESPONSABILIDAD DEL USUARIO	\$ 0,00
VALOR TOTAL ORDEN DE SERVICIO	\$ 185.200,00

RECIBO DE CAJA	VALOR
-----------------------	--------------

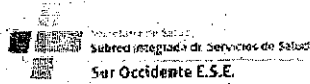
TOTAL: CIENTO OCHENTA Y CINCO MIL DOSCIENTOS PESOS CON CERO CTVS M/Cte.

ELABORO

LIQUIDACION Y CARTERA

FIRMA Y HUELLA PACIENTE

AUDITOR



**SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR
OCCIDENTE ESE
NIT 900959048
CITA MEDICA**

Fecha Actual : viernes, 17 enero 2020
Página 1/1

INFORMACIÓN PACIENTE

PACIENTE ANA MARIA ARIAS MAHECHA
IDENTIFICACIÓN 39745966
TELEFONO 3152977526
CLASE CITA Primera_Vez

SEXO Femenino
EDAD 54 Años \ 4 Meses \ 17 Días
TIPO AFILIADO Ninguno

INFORMACIÓN CITA MEDICA

CONSECUTIVO 2634144
FECHA DE CITA viernes, 17 de enero de 2020 8:00 a. m.
MEDICO MEDINA GARCIA LUIS ALBERTO

FECHA DE ASIGNACIÓN 27/12/2019 11:30
CONSULTORIO **CONS. 104 ECOGRAFIAS**
ESPECIALIDAD **ECOGRAFIA
CONVENCIONAL**

CENTRO ATENCION USS BOSA
DIRECCION CALLE 65D SUR # 79C-90
ACTIVIDAD ECOGRAFIA DE MAMA. CON TRANSDUCTOR
DE 7 MHZ O MAS
ASIGNACION Personal

TIPO CITA Normal
ESTADO CITA Asignada

OBSERVACIONES

1. Para facturar su cita presentarse con los documentos y autorización 30 minutos antes en la ventanilla de facturación.
2. Ahora pedir su cita es más fácil 3078181 "línea de todos". Horario de Lunes a Sabado de 6:00 AM a 8:00 PM o al CHAT VIRTUAL en la página www.subredsuroccidente.gov.co.
3. Señor Usuario si requiere cancelar su cita puede realizarlo con dos horas de anticipación así: • Presencial: en las ventanillas de facturación Señor usuario le informamos que toda imagen diagnostica entregada es su responsabilidad y deben conservarla para futuros análisis. En nuestro sistema de información solo se mantendrán por tres meses posteriores a la toma.

Línea única para cancelación de citas: telefono: 7560505 Ext: 1502
Para facturar Presentarse 30 minutos antes.

Nombre reporte : CMRPCitaMedica

ASIGNO 52171246 - OLGA LUCIA RAMIREZ GOMEZ