



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

**SALUD**  
Subred Integrada de Servicios  
de Salud Sur Occidente E.S.E



\*20202510242741\*

Bogotá D.C., 24-01-2020

Señora

DIANA CAROLINA POLO Y DEMAS FIRMANTES

Publicar en cartelera

FIJACION: 28/01/2020

DES FIJACION: 04/02/2020

Unidad de Servicios de Salud Sur

CAPS TRINIDAD GALAN

Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta Derecho de Petición N° 5 SDQS 9252020

Respetada usuaria:

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 la petición mediante la cual se hace alusión al servicio de laboratorio clínico prestado en el CAPS TRINIDAD GALAN. Nos permitimos responder:

El servicio de laboratorio clínico permeando las buenas prácticas de las sedes acreditadas como lo son la Unidad de Servicios Pablo VI y la Unidad de Servicios Fontibón, generalizó a todos las sedes el programar la toma de muestras para que los usuarios asistan bien preparados, dispuestos, con priorización de pacientes según sus criterios (personas en condición de discapacidad, gestantes, menos de 5 años, adulto mayor) y algunos exámenes que requieren horas específicas de toma según ritmo cardíaco, y exámenes que implican más de una toma.

Calle 9#39-46

Código postal 110851

Tel.: 7560505

[www.subredsuoccidente.gov.co](http://www.subredsuoccidente.gov.co)

Info: 195



•USS Pablo VI  
•USS Fontibón



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**  
SALUD

Subred Integrada de Servicios  
de Salud Sur Occidente E.S.E

No obstante, a nombre de la entidad le presentamos excusas por las molestias que se hayan podido generar por los cambios realizados en el servicio de laboratorio clínico, pero estamos seguros que ustedes nuestros usuarios identificarán el impacto de la medida tomada de forma positiva, pues esto también disminuirá las filas, tiempos prolongados de espera, ayunos prolongados, que alteran los resultados y no permiten evaluar su estado de salud.

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:	Sandra Velásquez	Líder Servicio Laboratorio Clínico Unidad del Sur Gestión de Servicios Complementarios	Rta enviada por ORFEO	21/01/2020
Transcrito por:	Diana Coy Silva	Técnico Operativo de Servicio al Ciudadano	Rta enviada por ORFEO	22/01/2020
Revisado por:	Helmuth Alexander Loalza Cruz	Profesional Universitario (E) Servicio al Ciudadano		24/01/2020

**"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** los escenarios de participación social y cómo acceder a los mecanismos de escucha.
- ✓ **A ELEGIR** Si acepto o no, la donación de órganos y/o sangre.
- ✓ **A RECIBIR** un trato digno; respetando mi religión costumbres y creencias.

**DEBERES**

- ✓ **A INFORMAR** sobre situaciones irregulares que evidencie en la unidad de servicios de salud.
- ✓ **A CUMPLIR** con el pago oportuno de los servicios y derivados de mi condición de aseguramiento.

Calle 9#39-46  
Código postal 110851  
Tel.: 7560505  
[www.subredsuroccidente.gov.co](http://www.subredsuroccidente.gov.co)  
Info: 195



•USS Pablo VI  
•USS Fontibón