



20212510420071

Bogotá D.C., 12-10-2021

Señor(a)

Usuario (a) (ANONIMO)

Publicar en Cartelera

Fijación: 12/10/2021

Desfijación: 20/10/2021

Unidad de Servicios de Salud Fontibón
CAPS ZONA FRANCA

Asunto: Respuesta QUEJA N° 551 SDGPC 3041742021

Respetado (a) Usuario (a):

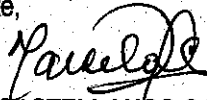
Reciba un Cordial saludo. En la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente venimos trabajando por la mejora continua de la prestación de nuestros servicios de salud, buscando satisfacer sus necesidades y expectativas. Es por ello que para nosotros es de gran importancia conocer su percepción 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 refiere inconformidad con la atención recibida de parte del profesional Arturo Arango, nos permitimos informarle que los casos con indicios de trato deshumanizado de parte del personal adscrito a la institución son trasladados al "Programa de Humanización" que tiene implementado la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente, etapa donde se aplica la intervención pertinente a cada caso, abordando al colaborador que resulte involucrado para evitar casos similares en el futuro.

Ahora bien, de acuerdo a la ausencia de datos de identificación no fue posible analizar la atención brindada por el profesional, sin embargo realizamos la socialización al colaborador involucrado, con el fin de intervenir los hallazgos expuestos por usted, no obstante lo invitamos acercarse a la coordinación del centro de atención CAPS ZONA FRANCA, con la líder de la Unidad para aclarar su queja y tomar acciones mas precisas.

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	12/10/2021
Transcrito por:	Angie Tatiana Osorio Triana	Tecnóloga PQRS	Enviada por Orfeo	12/10/2021
Revisado por:	Luis Fernando Lizcano L.	Profesional Universitario – Servicio al Ciudadano		12/10/2021

"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/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"

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** el portafolio de servicios y los costos derivados de la atención obtenida.
- ✓ **A ELEGIR** si desea o no, recibir el tratamiento y/o procedimiento ordenado por el profesional de la salud.
- ✓ **A RECIBIR** una atención segura, integral, oportuna y eficiente de acuerdo a mi condición de salud, género y edad.

DEBERES

- ✓ **A INFORMAR** Si acepto o rechazo el tratamiento y/o procedimiento de salud ordenado por el profesional.
- ✓ **A CUMPLIR** Con el tratamiento y recomendaciones ordenadas por el equipo de salud.

