



20212510425281

Bogotá D.C., 03-11-2021

Señor (a)

Anónimo (a)

Publicar en Cartelera

Fijación:03/11/2021

Retiro:12/11/2021

Unidad de Servicios de Salud Sur
Unidad de Servicios de Salud Patio Bonito

Asunto: Respuesta Queja N° 1075 SDGPC 3332722021

Respetado (a) Señor (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 manifestó inconformidad por el trato recibido y barreras de acceso en la atención por urgencias en la Unidad Patio Bonito. Al respecto, agradecemos poner en conocimiento de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E, las dificultades y su sentir ante la atención prestada, desde la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente le comunicamos que en referencia a los tiempos de descanso se tiene estipulado en la unidad Patio Bonito, 30 minutos de descanso para un turno de 12 horas continuas, con todos los colaboradores que realizan sus actividades contractuales o funciones en los turnos nocturnos, lo



anterior por el bienestar del talento humano. (Es de aclarar que esos tiempos son rotativos y también se prioriza primero la necesidad del servicio y atención a los usuarios).

En cuanto al tema de admisiones y facturación continuamente se ha socializado a todo el talento humano, que a los usuarios se les debe brindar la atención inicial en la unidad y que, si existen necesidades de intervención a una unidad de mayor complejidad, activamos procedimiento estandarizado de referencia y contra referencia CREAT. (Está prohibido direccionar a los usuarios a otras unidades de urgencias y negar la atención en el servicio).

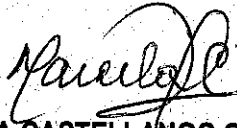
Por otra parte, se realizó llamado de atención a las colaboradoras involucradas resaltando la importancia en brindar trato amable, cordial y adecuada orientación a los usuarios, basado en los valores del respeto y el compromiso, a fin de fortalecer el canal de comunicación y mitigar cualquier inconformidad que se llegue a presentar.

Asimismo, queremos comentarle que este tipo de manifestaciones son trasladadas al Programa de Humanización que implementa la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente, en el cual es desarrollada una intervención abordando a los colaboradores que resulten involucrados, con la finalidad de sensibilizar frente al trato hacia los usuarios y evitar casos similares en el futuro.

Por último, ofrecemos disculpas por los inconvenientes ocasionados, seguiremos trabajando comprometidamente para que la próxima vez que haga uso de nuestros servicios, la atención sea acorde con sus necesidades y expectativas.

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 (87-1) 4917000

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:	Ibel Jusseff Mora	Lider Unidad Patio Bonito	Enviada por Orfeo	21/10/2021
Proyectado por:	Sandra Tafur	Lider Facturación	Enviada por Orfeo	02/11/2021
Transcrito por:	Bellarid Mora Cubillos	Apoyo Tecnológico I - Servicio al Ciudadano	Enviada por Orfeo	02/11/2021
Revisado por:	Helmut Alexander Loatza Cruz	Profesional Universitario (E)		03/11/2021

"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 responderlo. 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 No. 39-46
Commutador: 7560505
Ext: 1008
www.subredsuoccidente.gov.co

Código Postal: 111611



USS Pablo VI Bosa
USS Fontibón



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

