

**\*20212510425851\*****Bogotá D.C., 04-11-2021**

Señor (a)

**Anónimo (a)**

Publicar en Cartelera

Fecha de Publicación: 04/11/2021

Fecha de Retiro: 12/11/2021

Unidad de Servicios de Salud Sur  
USS Bomberos

Asunto: Respuesta Queja N° 1086 SDGPC 3345542021

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 en el área de Servicio al Ciudadano y Servicio Asistencial. 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, respetuosamente le solicitamos que para próximos eventos usted nos mencione ampliamente sus datos, así como también fecha, hora, y servicio involucrado, esto con la finalidad de realizar seguimiento específico y dar una respuesta más de fondo a sus solicitudes.

Sin embargo, al identificar a las colaboradoras involucradas nos permitimos comunicarle que, se realizó retroalimentación 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.

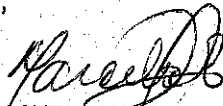


Así mismo, nos permitimos informarle que este tipo de manifestaciones son trasladadas al Programa de Humanización que implementó la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente, en el cual es desarrollada una intervención abordando al colaborador que resulte involucrado, con la finalidad de sensibilizar 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 (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:	Ingrid Camacho Cacaia	Lider Asistencial Unidad Brnberos	Enviada por Orfeo	28 /08/2021
	Gina Paola Torres	Lider Servicio al Ciudadano Sur	Enviada por Orfeo	25/10/2021
Transcrito por:	Belland Mora Cubillos	Apoyo Tecnológico I - Servicio al Ciudadano	Enviada por Orfeo	28 /10/2021
Revisado por:	Helmuth Alexander Loaiza Cruz	Profesional Universitario ( E )		04/11/2021

*"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/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.

