



20212510426741

Bogotá D.C., 09-11-2021

Señora:

RUTH ZULIMA TRUJILLO MARTINEZ

Fijación: 09/11/2021

Desfijación: 17/11/2021

Unidad de Servicios de Salud Pablo VI
CAPS Cabañas

Asunto: Respuesta Queja N° 1143 SDGPC 3402842021

Respetada Señora Ruth Zulma:

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 atención a la petición recibida, donde manifestó inconformidad por la atención prestada por parte del profesional de Medicina General de la Unidad de Servicios de Salud Cabañas. Al respecto, la Dirección de Servicios Ambulatorios de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E, le informa que sus observaciones se socializaron al Doctor mencionado por Ud., quien lamentó lo sucedido y refirió que su intención no fue ser grosero, pero sí muy claro con sus recomendaciones para la adecuada comprensión de su situación de salud, de igual manera, se disculpa si la recepción de su mensaje fue distinta y tendrá especial cuidado en los detalles para que esta situación no se vuelva a presentar.

No obstante, por parte de la líder de la Unidad se realizará seguimiento a la situación acaecida teniendo en cuenta que la Institución vela por la atención humanizada y de calidad.

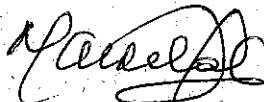
Así mismo, le informamos que los casos con indicios de trato deshumanizado de parte del personal adscrito a la Institución son trasladados al "Programa de Humanización" que tiene implementado la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente, etapa donde se aplica la intervención pertinente a cada caso, abordando al colaborador que resulte involucrado para evitar casos similares en el futuro.




Por último, agradecemos su comentario ya que toda manifestación recibida se convierte en una oportunidad de mejora para nuestros procesos, reiteramos que nuestro compromiso en la Subred Integrada de Servicios de Salud Suroccidente es trabajar en el mejoramiento continuo para poder brindar a nuestros usuarios una atención amable, oportuna, segura y de calidad.

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

Supersalud 
Si Usted no está de acuerdo con la respuesta que le brindamos, puede comunicarse con la Superintendencia Nacional de Salud
FBX (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:	Paula Viviana Romero Mayorga	Líder CAPS Cabeñas – Dirección Ambulatorios	ORFEO	05/11/2021
Transcrito por:	Sandra Milena Forero Romero	Auxiliar Área Salud – Servicio al Ciudadano	ORFEO	08/11/2021
Revisado por:	Helmuth Alexander Loaiza Cruz	Profesional Universitario (E)		09/11/2021

"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 acepta 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
Conmutador: 7560505
Ext: 1008
www.subredsuroccidente.gov.co

Código Postal: 111611



USS Pablo VI Bosa
USS Fontibón



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.