



\*20212510425081\*

Bogotá D.C., 02-11-2021

Señor (a)

ANONIMO

Publicar en Cartelera

Fijación: 02/11/2021

Desfijación: 11/11/2021

Unidad de Servicios de Salud Occidente de Kennedy

Unidad de Servicios de Salud Patio Bonito Tintal

Asunto: Respuesta QUEJA N° 1414 SDGPC 3313092021

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 con el equipo de enfermería que atendió a su hija, la Dirección de Servicios de Urgencias, le informa que, la falta de datos de identificación, nombres completos del paciente, no permitió realizar la trazabilidad de la atención prestada a la menor, y por ende no es posible dar una respuesta de forma efectiva.

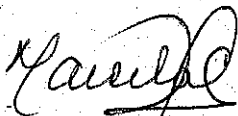


No obstante, le comunicamos que, los indicios de trato deshumanizado por parte del personal adscrito a la institución, son trasladadas al Programa de Humanización que tiene implementada la Subred Integrada de Servicios de Salud Suroccidente, en el cual se desarrollará una intervención abordando al colaborador que resulte involucrado, con el fin de sensibilizarlo frente al trato hacia los usuarios y evitar casos similares en el futuro.

Lamentamos la percepción respecto de la atención recibida, y consideramos este tipo de requerimientos, son la base de un aprendizaje continuo, creando planes de mejora, que contribuyan a brindar una atención en salud oportuna y humanizada.


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. 2025, 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 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:	Alejandra Murcia	Líder Asistencial Unidad de Servicios de Salud Tintal	Orfeo	28/10/2021
Transcrito por:	Karen Amaya Cifuentes	Apoyo Tecnológico I- Servicio al Ciudadano	Orfeo	29/10/2021
Revisado por:	Diana Coy Silva	Técnico Operativo de Servicio al Ciudadano		02/11/2021

*"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/2uo0DyP>. 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".*