



SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD  
SUR OCCIDENTE ESE



\*20202510272931\*

Bogotá D.C., 19-03-2020

Señora

GLORIA HERLINDA BUITRAGO

Publicar en Cartelera

Fijación: 20/03/2020

Desfijación: 27/03/2020

Unidad de Servicios de Salud Occidente de Kennedy.  
Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta QUEJA N° 271 BTE 475432020

Respetada Señora

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 donde usted menciona que la colaboradora WENDY AGUDELO no le brindó un trato adecuado, nos permitimos comunicarle que desde el área de facturación, se hizo seguimiento para determinar lo sucedido y se logró establecer que el servicio requerido por usted era para el menor BRAYAN DAVID MUÑOZ BUITRAGO, el cual acudió al servicio de urgencias y en la valoración del triage fue clasificado con Triage IV y recibió una orden médica para una cita prioritaria por medicina general, que usted le solicitó a la colaboradora involucrada.

Durante la revisión del caso se puntualizó a la facturadora que es actividad contractual de ella, entregar información clara y precisa al paciente para evitar inconvenientes de tipo administrativo durante la prestación del servicio; brindando siempre un trato adecuado y respetuoso. Sin embargo es importante aclarar que las citas prioritarias para el régimen contributivo se deben gestionar directamente en las Unidades de Atención Primaria dispuestas por las diferentes EPS, fue por esa razón que la colaboradora no le pudo asignar la cita que usted le solicitó.

Calle 9 No. 39-46  
Commutador: 7560505  
Ext: 1608  
[www.subredsureoccidente.gov.co](http://www.subredsureoccidente.gov.co)

Código Postal: 111611



USS Pablo VI Bosa  
USS Fontibón



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

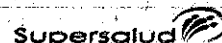


Continuamos atentos a cualquier solicitud que se encuentre dentro de nuestras competencias en el marco de la responsabilidad social con la cual nos hemos comprometido. Recuerde que cualquier inquietud adicional puede comunicarse con la Defensora del Ciudadano MIRELLA PEÑA ROJAS al Tel 2013120, en el horario de lunes a viernes de 07:00 am a 04:00 pm.

Cordialmente,

**MIRELLA PEÑA ROJAS**

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:	Sandra Ginnet Tafur	Líder de Facturación- Dirección Financiera	Orfeo	10/03/2020
Transcrito por:	Karen Amaya Cifuentes	Apoyo Tecnológico I- Servicio al Ciudadano	Orfeo	13/03/2020
Revisado por:	Luis Fernando Lizcano L	Profesional Universitario - Servicio al Ciudadano		18/03/2020

**"Respetado Ciudadano - Ciudadana. La Secretaría Distrital de Salud con el propósito de mejorar la atención ciudadana, amablemente lo invita a darnos su opinión y sugerencias en la ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SDQS-SDS que hemos dispuesto para usted en el link <http://fapp.saludcapital.gov.co/encuestas/index.php?sid=52866&lang=es> o acceder a la página [www.saludcapital.gov.co](http://www.saludcapital.gov.co) - link de Contáctenos o Servicio al Ciudadano - ir a enlace Encuesta de Satisfacción SDQS. Sus comentarios nos comprometen a mejorar. 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 ELEGIR morir con dignidad.
- ✓ A RECIBIR manejo confidencial de mi condición de salud y de lo consignado en mi Historia Clínica.
- ✓ A RECIBIR apoyo espiritual y/o emocional, cuando sienta que lo requiero.

**DEBERES**

- ✓ A CUMPLIR con el cuidado de los recursos físicos y materiales de la Unidad de Servicios de Salud.
- ✓ A RESPETAR los principios, valores y objetivos que promulga la unidad de servicios de salud.

