



SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD  
**SUR OCCIDENTE ESE**



\*20202510276481\*

Bogotá D.C., 26-03-2020

Señora

AURORA BARRERA

PUBLICAR EN CARTELERA

FIJACION: 3-04-2020

DES FIJACION: 10-04-2020

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

Asunto: Respuesta QUEJA N° 312 BTE 544482020

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 por parte de algunas enfermeras, por lo anterior queremos agradecer en primera instancia su reconocimiento a la labor de las colaboradoras Olga Rincón y Diana. Por otro lado, lamentamos su percepción de la atención por parte de otras colaboradoras por lo cual se abordó al grupo de Enfermería que estuvo de turno los días 26 y 29 de Febrero del año en curso en el servicio de Quirúrgicas; refieren que realizaron actividades de cuidado, basadas en protocolos institucionales humanizados según la directriz institucional. Así mismo Manifiestan que durante la atención no hubo ninguna situación que hubiera evidenciado inconformidad en el cuidado de enfermería brindado.

No obstante, consideramos las reclamaciones o quejas, como base de un aprendizaje continuo, creando planes de mejora, reforzando la aplicación de protocolos institucionales, la comunicación asertiva y el respeto, promoviendo atención alta calidad en salud, respetuosa y humanizada.

Calle 9 No. 39-46  
Conmutador: 7560505  
Ext: 1008  
[www.subredsuroccidente.gov.co](http://www.subredsuroccidente.gov.co)

Código Postal: 111611



USS Pablo VI Bosa  
USS Fontibón



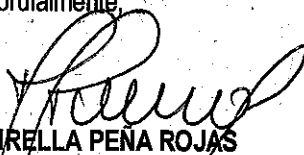
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



Por otra parte, queremos informarle que los casos con indicios de trato deshumanizado por parte del personal adscrito a la institución; en todo momento se trasladan al "Programa de Humanización" que tiene implementada la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente, donde se aplica la intervención pertinente a cada caso, abordando al colaborador que resulte involucrado, esto con el fin de sensibilizar el personal y evitar casos similares a futuro. Finalmente le ofrecemos excusas por lo sucedido y si esta situación le llega a generar algún inconveniente.

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,

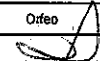
  
MIRELLA PEÑA ROJAS

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:	Daniel Blanco Santamaría	Líder Dirección de Servicios Hospitalarios	Orfeo	24/03/2020
Transcrito por:	Karen Amaya Cifuentes	Apoyo Tecnológico I- Dirección de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano	Orfeo	25/03/2020
Revisado por:	Ms. Fda. Morales	Trabajadora Social Servicio al Ciudadano		26-03-2020

**"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://app.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.

