



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SALUD

Subred Integrada de Servicios  
de Salud Sur Occidente E.S.E



\*20202510246361\*

Bogotá D.C., 31-01-2020

Señora

DORA ACOSTA

Publicar en cartelera

FIJACION: 02/02/2020

DES FIJACION: 09/02/2020

Unidad de Servicios de Salud Sur

PAPS 79 CARVAJAL

Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta Queja N° 32 SDQS 58522020

Respetada usuaria:

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 manifiesta una situación presentada en el baño de hombres con personal del área de mantenimiento.

Al respecto, el subproceso de mantenimiento e infraestructura verifco con el colaborador involucrado, donde indica que los hechos efectivamente ocurrieron en el baño de hombres, y que sin querer dejo la puerta entre abierta mientras hacia sus necesidades, en razón de que solo entro al orinal, el baño se encuentra señalizado como de hombres, sin embargo se le recomendó al funcionario involucrado que de aquí en adelante así se trate del baño de hombres y solo entre a uso del orinal por favor cierre la puerta para evitar este tipo de inconvenientes, lo cual no volverá a ocurrir.

De igual manera el suceso se registró con el No. **20200121474** al área de Seguridad del Paciente, donde evaluarán lo sucedido y realizarán las acciones respectivas a las que haya lugar.

Calle 9#39-46

Código postal 110851

Tel.: 7560505

[www.subredsuoccidente.gov.co](http://www.subredsuoccidente.gov.co)

Info: 195



•USS Pablo VI  
•USS Fontibón



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

**SALUD**  
Subred Integrada de Servicios  
de Salud Sur Occidente E.S.E

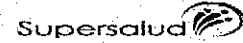
Así mismo, el caso se traslada Programa de Humanización" que tiene implementado la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente, donde se sensibiliza al personal involucrado con respecto a sus deberes como trabajador de la institución.

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:	Glemmys Osorio	Subproceso mantenimiento e infraestructura	Rta enviada por Orfeo	20/01/2020
Transcrito por:	Diana Coy Silva	Técnico Operativo de Servicio al Ciudadano	Rta enviada por Orfeo	20/01/2020
Revisado por:	Helmut Alexander Loaiza Cruz	Profesional Universitario (E) Servicio al Ciudadano		31/01/2020

*"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 CONOCER el portafolio de servicios y los costos derivados de la atención obtenida.
- ✓ A ELEGIR si deseo o no, recibir el tratamiento y/o procedimiento ordenado por el profesional de la salud.
- ✓ A RECIBIR una atención segura, integral, oportuna y eficiente de acuerdo a mi condición de salud, género y edad.

**DEBERES**

- ✓ A INFORMAR Si acepto o rechazo el tratamiento y/o procedimiento de salud ordenado por el profesional.
- ✓ A CUMPLIR Con el tratamiento y recomendaciones ordenadas por el equipo de salud.

Calle 9#39-46  
Código postal 110851  
Tel.: 7560505  
[www.subredsuoccidente.gov.co](http://www.subredsuoccidente.gov.co)  
Info: 195



•USS Pablo VI  
•USS Fontibón