



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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



20202510243951

Bogotá D.C., 28-01-2020

Señor/a
Anónimo
PUBLICAR EN CARTELERA
FIJACION: 29/01/2020
DES FIJACION: 05/02/2020

Unidad de Servicios de Salud Bosa
Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta Queja 4 SDQS 41852020

Respetado 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 presenta inconformidad por trato deshumanizado en el área de archivo de la USS Bosa y teniendo en cuenta lo manifestado por usted, queremos recordarle que en la Subred Sur Occidente, buscamos siempre la mejora continua y la satisfacción de nuestros usuarios, por ello cada una de sus quejas, reclamos o peticiones son una oportunidad de mejora para nosotros:

Se hace seguimiento con el área encargada y según lo manifestado por el personal de archivo, es muy importante, tener en cuenta lo establecido en la Resolución 1995 de 1999, donde se indica, en su Artículo 1 que la "Historia Clínica es un documento privado, obligatorio y sometido a reserva, en el cual se registran cronológicamente las condiciones de salud del paciente, los actos médicos y los demás procedimientos ejecutados por el equipo de salud que interviene en su atención. Dicho documento únicamente puede ser conocido por el paciente", sin embargo la Ley también indica que terceros pueden acceder a ella con previa autorización del paciente. Es por esta razón que se deben cumplir ciertos protocolos institucionales, antes de entregar copia de esta a familiar, amigo e inclusive al paciente dueño de la historia clínica.

Calle 9#39-46
Código postal 110851
Tel.: 7560505
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

De igual manera, esto no justifica actitudes negativas por parte del personal que maneja esta área, por lo que en la Subred se manejan talleres de humanización que fortalecen las competencias, frente al trato digno y humanizado, hacia nuestros usuarios, tal como se contempla en nuestra plataforma estratégica, en sus procesos misionales. Es así como se da a conocer, que el personal de archivo será citado a dicho taller ya que para nosotros es fundamental dar respuesta a sus necesidades, ya que esta forma contribuimos a la mejora continua de la Subred Suroccidente.

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:	Luz Dary Campos	Líder Asistencial USS Bosa	Enviada por Orfeo	22/01/2020
Transcrito por:	Belenid Mora C	Tecnólogo PQRS - Servicio al Ciudadano	Enviada por Orfeo	23/01/2020
Revisado por:	Má. Fds. Morales	Trabajadora Social Servicio al Ciudadano		28/01/2020

"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 - 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 de forma clara mi condición de salud y el tratamiento que recibiré.
- ✓ A ELEGIR la Unidad de servicios de salud y los profesionales de salud que me atenderán.
- ✓ A RECIBIR Información, capacitación y educación en temas de salud.

DEBERES

- ✓ A INFORMAR mis antecedentes en salud, entorno familiar, hábitat y situación ética.
- A CUMPLIR puntualmente con las citas asignadas por la unidad de servicios de salud y presentarme en adecuadas condiciones de aseo

Calle 9#39-46
Código postal 110851
Tel.: 7560505
www.subredsuoccidente.gov.co
Info: 195



•USS Pablo VI
•USS Fontibón