



20202510247471

Bogotá D.C., 04-02-2020

Señor (a)
Usuario (a) (Anónimo)
Publicar en Cartelera
Fijación: 05/02/2020
Des fijación: 12/02/2020

Unidad de Servicios de Salud Sur
PAPS 65 DINDALITO
Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta a Queja N° (43) SDQS 169652020

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.

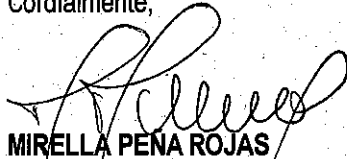
En respuesta a su comentario donde considera que la actitud de servicio del personal del PAPS 65 DINDALITO no es el adecuado.

Nos permitimos informarle que lamentamos su apreciación, pero es preciso señalar que al no poseer los datos de identificación se dificulta verificar con Ud., exactamente lo sucedido. No obstante, le comentamos que se realizó la respectiva socialización a los colaboradores involucrados, en pro de establecer una comunicación cordial, clara y precisa con los usuarios y sus familias; y evitar así situaciones similares al interior de la unidad.

Solicitamos respetuosamente nos amplíe su información para poder hacer un seguimiento más específico del caso. El equipo de salud; adelanta acciones para mejorar el servicio, relacionadas con la humanización en el servicio, el cumplimiento de los tiempos de consulta y la comunicación asertiva en todo el personal.

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

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:	Diego Rodríguez	Líder de Servicio al Ciudadano Unidad del Sur	Rta enviada por ORFEO	27/01/2020
Transcrito por:	Diana Coy Silva	Técnico Operativo de Servicio al Ciudadano	Rta enviada por ORFEO	28/01/2020
Revisado por:	Helmuth Alexander Loalza Cruz	Profesional Universitario (E) Servicio al Ciudadano		04/02/2020

"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 los escenarios de participación social y cómo acceder a los mecanismos de escucha.
- ✓ A ELEGIR Si acepto o no, la donación de órganos y/o sangre.
- ✓ A RECIBIR un trato digno; respetando mi religión costumbres y creencias.

DEBERES

- ✓ A INFORMAR sobre situaciones irregulares que evidencie en la unidad de servicios de salud.
- ✓ A CUMPLIR con el pago oportuno de los servicios y derivados de mi condición de aseguramiento.