



SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD
SUR OCCIDENTE ESE



20202510259541

Bogotá D.C., 27-02-2020

Señor/a

Anónimo

PUBLICAR EN CARTELERA

FIJACION: 28/02/2020

DES FIJACION: 06/03/2020

Unidad de Servicios de Salud Bosa
Bogotá te escucha
Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta Queja N° 46 SDQS 271922020

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 trato deshumanizado en el área de Pediatría en la Sud Red Sur Occidente y teniendo en cuenta lo manifestado por usted, presentamos disculpas por lo sucedido, así como también queremos recordarle que en la Subred, 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.

Es por esta razón que en la entidad exigimos la forma de que nuestro personal sea altamente capacitado e idóneo a la hora de prestar los servicios de salud a nuestros pacientes. Es así como fomentamos el trato digno, humano y oportuno, mediante talleres de humanización que se realizan constantemente, los cuales fortalecen las competencias de nuestros profesionales, Tal como se

Calle 9 No. 39-46
Conmutador: 7560505
Ext: 1008
www.subredsureoccidente.gov.co

Código Postal: 111611



USS Pablo VI Bosa
USS Fontibón



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



contempla en nuestra plataforma estratégica, por lo tanto el colaborador en mención será citado a dicho taller dando cumplimiento a la mejora continua en nuestra institución.

Así mismo, lamentamos lo sucedido y la invitamos que para futuros eventos usted nos indique datos personales para hacer seguimiento puntual y dar respuesta más de fondo de los sucesos en la USS Bosa. 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
P&X (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	Lider Asistencial USS Bosa	ORFEO	18/02/2020
Transcrito por:	Bellanid Mora C	Tecnólogo PQRS	ORFEO	19/02/2020
Revisado por:	Ma. Fdz. Morales	Trabajadora Social Servicio al Ciudadano		27/02/2020

"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 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.

