



20212510424521

Bogotá D.C., 28-10-2021

Señora

FANNY LOPEZ SALAMANCA

Publicar en Cartelera

Fijación: 28/10/2021

Desfijación: 05/11/2021

Unidad de Servicios de Salud Fontibón
CAPS Zona Franca

Asunto: Respuesta QUEJA N° 600 SDGPC 3323352021

Respetada Usuaría Fanny:


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 refiere inconformidad por la atención recibida por parte del área de servicio al ciudadano. Al respecto es preciso mencionar que, en la Subred Sur Occidente, partimos de comprender las necesidades de la ciudadanía y aún más si existen situaciones que generan inconformidad sobre la calidad del servicio, reconocemos y asumimos el deber de garantizar que el trato dado por parte de nuestro personal sea con calidez, oportunidad y dignidad, de ahí nuestro compromiso en intensificar nuestros esfuerzos para mejorar los procesos de atención. En tal sentido le informamos que se logró identificar a la colaboradora que usted menciona y se realizaron acciones de mejora con la colaboradora en mención, enfatizando en la calidez, respeto, oportunidad, esto con el fin, que situaciones como esas no se vuelvan a presentar.

Asimismo, le informamos que los casos con indicios de trato deshumanizado de parte del personal adscrito a la institución son trasladados al "Programa de Humanización" que tiene implementado la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente, etapa donde se aplica la intervención pertinente a cada caso, abordando al colaborador que resulte involucrado para evitar casos similares en el futuro.

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 MARCELA CASTELLANOS CABRERA al Tel 4399090 Ext 2520, en el horario de lunes a viernes de 07:00 am a 04:00 pm.

Cordialmente,



MARCELA CASTELLANOS CABRERA

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:	Marysol Pérez	Referente servicio al ciudadano	Enviada por Orfeo	28/10/2021
Transcrito por:	Angie Tatiana Osorio Triana	Tecnóloga PQRS	Enviada por Orfeo	28/10/2021
Revisado por:	Luis Fernando Lizcano L.	Profesional Universitario – Servicio al Ciudadano		28/10/2021

"Respetada ciudadana – ciudadano. La Secretaría Distrital de Salud con el propósito de mejorar su Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, amablemente lo invita a que una vez reciba respuesta a su petición, nos dé su opinión y sugerencias contestando la ENCUESTA VIRTUAL que hemos dispuesto en el link <http://bit.ly/2ucc0DyP>. Para contestar la encuesta, debe digitar como contraseña el número que le asignaron a su petición. Sus comentarios nos comprometen a mejorar, no le tardará más de 4 minutos el responderla. 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 promueva la unidad de servicios de salud.