



SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD
SUR OCCIDENTE ESE



20202510251761

Bogotá D.C., 13-02-2020

Señora

JENNY LILI QUIÑONES PALACIOS

Publicar en Cartelera

Fijación: 14/02/2020

Desfijación: 21/02/2020

Unidad de Servicios de Salud Occidente de Kennedy,
Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta Queja N° 86 SDQS 124102020

Respetada Señora

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 sobre la atención e información brindada por los auxiliares de servicio al ciudadano, queremos informarle que el caso fue analizado por la líder del servicio involucrado, encontrando mejoras por realizar con el personal, en cuanto a la calidez de la atención, además la importancia de brindar información veraz a los usuarios.

Por lo anterior se retroalimentó a todo el personal de servicio al ciudadano. Además se cuenta con un plan de trabajo que consta de capacitaciones para los colaboradores donde los temas a socializar son el trato humanizado, las claves de buen servicio y la importancia de la comunicación asertiva con los pacientes y sus familias.

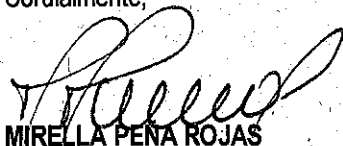
Así mismo queremos comunicarle que los casos con indicios de trato deshumanizado de parte del personal adscrito a la institución; en todo momento se trasladan al "Programa de Humanización" que tiene implementado la Subred sur Occidente, donde se aplica la intervención pertinente a cada caso, abordando al



colaborador que resulte involucrado, esto tiene como fin sensibilizar al personal y 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 MIRELLA PEÑA ROJAS al Tel 2013120, en el horario de lunes a viernes de 07:00 am a 04:00 pm

Cordialmente,



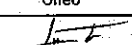
MIRELLA PEÑA ROJAS

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:	Gina Torres	Líder de Trabajo Social- Servicio al Ciudadano	Orfeo	28/01/2020
Transcrito por:	Karen Amaya Cifuentes	Apoyo Tecnológico I- Servicio al Ciudadano	Orfeo	11/02/2020
Revisado por:	Luis Fernando Lizcano L.	Profesional Universitario - Servicio al Ciudadano		13/02/2020

"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.