

***20212510427261***

Bogotá D.C., 10-11-2021

Señor

REINALDO GUERERO

Publicar en Cartelera

Fijación: 10/11/2021

Retiro: 18/11/2021

Unidad de Servicios de Salud Sur

Unidad de Servicios de Salud Trinidad Galán.

Asunto: Respuesta Reclamo N° 1120 SDGPC 3424522021

Respetado Señor Guerrero:

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 donde presenta inconformidad por no oportunidad para acceder a cita por consulta externa. En primer lugar, le ofrecemos disculpas por la no prestación del servicio, desde el área de Servicios Ambulatorios nos permitimos comunicarle que validando lo sucedido nos encontramos que usted tenía cita de Ortopedia el día 19/10/2021 a las 06:00 con el Dr. Luis Carvajal, pero al parecer se trató de un mal entendido, ya que el profesional lo llamó en varias ocasiones para ser atendido, pero usted señor no escucho o tal vez no se encontraba presente en la sala de espera.

Para dar continuidad a su tratamiento nos comunicamos telefónicamente al celular (3204725305) contestó la señora Aura María Guerrero (Hija) quien manifestó no conocer lo sucedido, sin embargo, manifestó que usted requiere cita de Medicina General la cual quedo asignada de la siguiente manera:

- Cita de Medicina General para el día 09/11/2021 a las 10:00am con el Dr. Álvaro Jaime Espero en la Unidad Trinidad Galán.

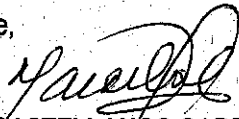


De igual manera, le damos a conocer que la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente cuenta con tres canales para acceder a citas por consulta externa; el chat virtual disponible en la página web (<https://www.subredsuroccidente.gov.co/>) por la opción PEDIR TU CITA, de forma presencial en las unidades de atención y el Call center 3078181 y/o a la línea 018000118181 a la cual puede llamar desde su celular y es gratis.

Finalmente ofrecemos disculpas por los inconvenientes ocasionados, seguiremos trabajando comprometidamente para que la próxima vez que haga uso de nuestros servicios, la atención sea acorde con sus necesidades y expectativas.

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:	Jaime Castillo	Líder Asistencial Unidad Trinidad Galán	Enviada por Orfeo	03/11/2021
Transcrito por:	Bethárid Mora Cubillos	Tecnóloga PQRS - Servicio al Ciudadano	Enviada por Orfeo	04/11/2021
Revisado por:	Helmut Alexander Loaiza Cruz	Profesional Universitario (E)		10/11/2021

"Respuesta 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/2uooDyP>. 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 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.

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

Código Postal: 111611



USS Pablo VI Bosa
USS Fontibón



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.