



20212510420811

Bogotá D.C., 14-10-2021

Señor (a)
DAVID JOSE FERNANDEZ
Publicar en Cartelera
Fijación: 14/10/2021
Desfijación 22/10/2021

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

Asunto: Respuesta RECLAMO N° 1272 SDGPC 3081082021

Respetado Señor Fernández:

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 atención a la petición recibida, donde hace referencia a las dificultades presentadas para realizar su traslado y realizar una faringografía en otra entidad que contara con el servicio, la Dirección de Servicios Urgencias (área de Referencia y Contrareferencia) de la SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E, se permite dar respuesta de acuerdo a su competencia, de la siguiente manera:

Nos permitimos comunicarle que, se realizó la trazabilidad del caso, encontrando que se solicitó cita inicial a Idime, la cual se perdió por dificultades de comunicación y coordinación con el servicio de Hospitalización, pero se programó cita posteriormente, realizada de manera efectiva.

Es de aclarar que, la oficina de CREAT siempre se encuentra disponible para colaborar a los usuarios en la consecución de citas y que se hagan efectivas, sin embargo, se requiere el apoyo de los servicios para la ubicación de familiares, alistamiento de documentos y solicitud de ambulancias, CREAT gestiona las citas e informa a los servicios sitio de cita, fecha, hora y requerimientos incluido la solicitud de ambulancias. En este caso, siendo un paciente sin Seguridad Social, se programó el traslado con las ambulancias de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.

Lamentamos lo sucedido, con respecto al traslado para la cita inicialmente, el traslado se hizo efectivo en el menor tiempo posible. Reiteramos que desde la oficina de CREAT, siempre estamos dispuestos a colaborar a todos los pacientes que solicitan nuestros servicios para que así reciban la atención que merecen.

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



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:	Pioquinto Alemán Saldana	Lider SIRC- Traslados internos - Dirección de Servicios de Urgencias	Orfeo	08/10/2021
Transcrito por:	Karen Amaya Cifuentes	Apoyo Tecnológico I- Servicio al Ciudadano	Orfeo	13/10/2021
Revisado por:	Diana Coy Silva	Técnico Operativo de Servicio al Ciudadano		14/10/2021

"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 el portafolio de servicios y los costos derivados de la atención obtenida.
- ✓ A ELEGIR si deseo o no, recibir el tratamiento y/o procedimiento ordenado por el profesional de la salud.
- ✓ A RECIBIR una atención segura, integral, oportuna y eficiente de acuerdo a mi condición de salud, género y edad.

DEBERES

- ✓ A INFORMAR Si acepto o rechazo el tratamiento y/o procedimiento de salud ordenado por el profesional.
- ✓ A CUMPLIR Con el tratamiento y recomendaciones ordenadas por el equipo de salud.

