



\*20202510272551\*

Bogotá D.C., 18-03-2020

Señores

**Grupo de crónicos**

**Programa de corazón a corazón**

Barrio: Kennedy EE. UU

Publicar en cartelera

Fijación: 20/03/2020

Des fijación: 27/03/2020

Unidad de Servicios de Salud Sur

PAPS 30 BOMBEROS

Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta Reclamo N° 229 SDQS 470982020

Respetados señores:

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, la líder del PAPS 30 BOMBEROS, informa que la insuficiencia de datos personales le impidió realizar una verificación directa con Ud. sobre lo sucedido. No obstante, le comenta que solicito al personal encargado, realizar el llamado de los niños y personas mayores de manera intercalada para ofrecer un mejor servicio al momento de vacunar.

*En lo relacionado con la entrega de resultados de laboratorio, le recordamos que los resultados están disponibles en la consulta médica, y a través de internet por medio del link*

donde a cada paciente se le hace

entrega con un sticker identificando usuario y contraseña. En el caso que tenga alguna duda, sobre este proceso, le sugerimos acercarse a la oficina de Servicio al Ciudadano de la unidad, y la persona encargada la orientara.

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 esté 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:	Ingrid Camacho Diana Coy Silva	Líder PAPS 30 BOMBEROS Técnico Operativo de Servicio al Ciudadano	ORFEO	18/03/2020 18/03/2020
Transcrito por:	Diana Coy Silva	Técnico Operativo de Servicio al Ciudadano	ORFEO	18/03/2020
Revisado por:	Helmuth Alexander Loaiza Cruz	Profesional Universitario (E) Servicio al Ciudadano		18/03/2020

*"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://fepp.saludcapital.gov.co/encuestas/index.php?sid=52888&lang=es> o acceder a la página [www.saludcapital.gov.co](http://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 desea 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.

