



\*20212510423351\*

Bogotá D.C., 25-10-2021

Señor(a)

**PATRICIA MOLINA**

Publicar en Cartelera

Fijación: 25/10/2021

Desfijación: 02/11/2021

Unidad de Servicios de Salud Fontibón  
CAPS ZONA FRANCA

Asunto: Respuesta RECLAMO N° 579 SDGPC 3263612021

Respetado Señora Patricia:

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 refiere dificultad para acceder a la programación del servicio de Otorrinolaringología, Radiología, Terapia Física y dispensación de Medicamentos. En primer lugar, le ofrecemos disculpas por la demora que pudo encontrar para acceder a los servicios, como institución nos complace atender su solicitud por ello procedimos a realizar la respectiva verificación a través de nuestro sistema de información y procedimos a realizar la asignación de los servicios que requiere, de la siguiente forma:

✓ Cita OTORRINOLARINGOLOGIA el 10 de Noviembre a las 3:00 pm bajo la modalidad de teleconsulta, con la profesional Rosa Bolaño.

✓ Cita Radiografía de Columna Dorsolumbar el 19 de Octubre a las 11:40 pm en el centro de atención USS PATIO BONITO, con el profesional Abel Escocia.

✓ Cita TERAPIA FÍSICA el 30 de octubre a las 9:00 pm en el centro de atención CAPS ZONA FRANCA, con la profesional Bibiana Mesa.




Con respecto a la DISPENSACIÓN de sus MEDICAMENTOS, se verifica a través de nuestro sistema de información las entregas de Esomeprazol 20 mg tableta realizadas por el Aplicativo Dinámica evidenciando que el día 17 de agosto se realizó dispensación de 60 unidades de Esomeprazol 20 mg tableta, quedando pendiente la entrega de los meses septiembre y octubre. Posteriormente en comunicación telefónica la señora LILIANA PATRICIA MOLINA manifestó que ya pasó por la farmacia y le hicieron entrega del medicamento.

Agradecemos su manifestación y esperamos de esta forma haber dado alcance a su solicitud.

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:	Liliana Castiblanco Hugo Escobar	Líder Ambulatorio Líder servicios complementarios	Enviada por Orfeo	25/10/2021
Transcrito por:	Angie Tatiana Osorio Triana	Tecnóloga PQRS	Enviada por Orfeo	25/10/2021
Revisado por:	Luis Fernando Lizcano L.	Profesional Universitario – Servicio al Ciudadano		25/10/2021

*"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/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 de forma clara mi condición de salud y el tratamiento que recibiré.
- ✓ A ELEGIR la Unidad de servicios de salud y los profesionales de salud que me atenderán.
- ✓ A RECIBIR información, capacitación y educación en temas de salud.

**DEBERES**

- ✓ A INFORMAR mis antecedentes en salud, entorno familiar, hábitat y situación ética.
- ✓ A CUMPLIR puntualmente con las citas asignadas por la unidad de servicios de salud y presentarme en adecuadas condiciones de aseo.