



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

SALUD
Subred Integrada de Servicios
de Salud Sur Occidente E.S.E



20202510242751

Bogotá D.C., 24-01-2020

Señora

ANA PEDRAZA

Publicar en Cartelera

Fijación: 27/01/2020

Desfijación: 03/02/2020

Unidad de Servicios de Salud Fontibón

UMHES URGENCIAS

Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta Reclamo No.1 SDQS 32932020

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 por la atención brindada a su familiar en la Unidad de Servicios de Salud Fontibón.

Se realizó seguimiento de la manifestación, sin embargo no es clara la inconformidad, ya que no aporta datos de identificación de la paciente para poder realizar un seguimiento tanto de la historia clínica como de la atención del personal en el momento, en tal sentido no es posible dar una respuesta precisa de lo sucedido.

De antemano ofrecemos disculpas por la situación presentada y le informamos que nuestra intención es continuar trabajando para prestar un mejor servicio cada día a nuestros usuarios.

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

Calle 9#39-46

Código postal 110851

Tel.: 7560505

www.subredsuoccidente.gov.co

Info: 195



•USS Pablo VI
•USS Fontibón



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**
SALUD

Subred Integrada de Servicios
de Salud Sur Occidente E.S.E

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 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:	Angie Tatiana Osorio Triana	Tecnóloga PQRS	Rta enviada por ORFEO	24/01/2020
Transcrito por:	Angie Tatiana Osorio Triana	Tecnóloga PQRS	Rta enviada por ORFEO	24/01/2020
Revisado por:	Luis Fernando Lizcano L	Profesional Universitario – Servicio al Ciudadano		24/01/2020

"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 RECIBIR** consulta de segunda opinión en casos especiales.
- ✓ **A RECIBIR** atención en salud que respete mi privacidad.
- ✓ **A ELEGIR** si acepto o no participar en programas de investigación

DEBERES

- ✓ **A RESPETAR** al personal de salud y a la comunidad usuaria de los servicios.
- ✓ **A RESPETAR** las condiciones de raza, género y culto de los colaboradores de la Unidad de Servicios de Salud, usuarios, sus familias y la comunidad.

Calle 9#39-46
Código postal 110851
Tel.: 7560505
www.subredsuoccidente.gov.co
Info: 195



•USS Pablo VI
•USS Fontibón