



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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



20202510242031
Bogotá D.C., 22-01-2020

Señor (a)
Usuario (a) (Anonimo)
Publicar en Cartelera
Fijación: 23/01/2020
Desfijación: 30/01/2020

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

Asunto: Respuesta Reclamo N° 10 SDQS 27472020

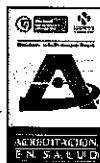
Respetado(a) Señor(a)

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 tardanza en la atención y la falta de información Unidad de Servicios de Salud Occidente de Kennedy, queremos precisar que según lo expuesto en sentencia C-951 de 2014, en relación a lo establecido en el art. 16 de la ley 1755 de 2015, "las peticiones de carácter anónimo tendrán que ser admitidas para trámite y resolución de fondo, cuando exista una justificación plausible del peticionario para mantener la reserva de identidad".

Por otra parte, tenga en cuenta que para la gestión y análisis de cada caso, se realiza la búsqueda de la historia clínica del paciente en el sistema de información hospitalaria, por medio del nombre o documento de identidad proporcionado por el peticionario(a); en este caso ante la imposibilidad de conocer el nombre o identificación; no se pudo identificar las circunstancias puntuales, de los hechos relatados por usted.

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

Sin embargo, pese a no existir motivos para una petición de carácter anónimo y ante la imposibilidad de verificar el caso me permito informar de manera general que la Subred Sur Occidente E.S.E., cuenta con protocolos establecidos de comunicación con paciente y familiares donde se establecen las formas óptimas de comunicación asertiva, humanizada y de calidad informativa.

Por lo anterior y atendiendo a la manifestación anónima, se establecerán planes de mejora continua, capacitando y evaluando las competencias comunicativas de los profesionales médicos vinculados con la entidad, bajo las premisas institucionales de respeto y humanización, en aras de ofrecer un servicio de atención en salud con los más altos estándares de calidad.

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 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:	Manuel Tovar	Líder- Dirección de Servicios Hospitalarios	Orfeo	17/01/2020
Transcrito por:	Karen Amaya Cifuentes	Apoyo Tecnológico I- Servicio al Ciudadano	Orfeo	20/01/2020
Revisado por:	Luis Fernando Lizcano L	Profesional Universitario - Servicio al Ciudadano		22/01/2020

"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 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.

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



•USS Pablo VI
•USS Fontibón