



20212510421691

Bogotá D.C., 19-10-2021

Señor (a):
Usuario (a) Anonimo (a)
Publicar en Cartelera
Fijación: 19/10/2021
Desfijación: 26/10/2021

Unidad de Servicios de Salud Pablo VI
USS Piamonte

Asunto: Respuesta Reclamo N° 1028 SDGPC 3135412021

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 donde manifestó inconformidad porque siempre que va a la Unidad de Servicios de Salud Piamonte no hay disponibilidad de citas con el Dr. Jimmy Jerez, además de la no oportunidad para acceder al servicio de Psicología. Al respecto ofrecemos excusas por la situación presentada y le comunicamos que en aras de facilitar el acceso al servicio en varias oportunidades se intentó establecer comunicación telefónica al número registrado en la petición 3153282469 pero esta no fue efectiva dado que al marcar la llamada la transfirió a buzón de mensajes.

Por otra parte es importante aclarar, que de conformidad con la Ley 1755 de 2015, toda petición requiere de unos datos específicos, como lo son:

- ✓ El número de documento de identidad.
- ✓ Nombres completos del solicitante.
- ✓ Dirección donde recibirá correspondencia.
- ✓ El objeto de la petición.

Al ser su petición ANONIMA y no contar con los datos de identificación, no nos fue posible realizar la asignación de los servicios, nos gustaría que en una próxima oportunidad tenga total confianza en nosotros y pueda realizar sus observaciones no de manera anónima como en este caso.

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:	Alba Edith López	Líder USS Piamonte - Dirección Ambulatorios	ORFEO	05/10/2021
Transcrito por:	Sandra Milena Forero Romero	Auxiliar Área Salud - Servicio al Ciudadano	ORFEO	14/10/2021
Revisado por:	Luis Fernando Lizcano L.	Profesional Universitario - Servicio al Ciudadano		19/10/2021

"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.

