



SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD
SUR OCCIDENTE ESE



20202510255571

Bogotá D.C., 20-02-2020

Señor

OSCAR JAVIER OSORIO PEREZ

PUBLICAR EN CARTELERA

FIJACION: 21/02/2020

DES FIJACION: 28/02/2020

Unidad de Servicios de Salud Sur

PAPS 72 ARGELIA

Bogotá D.C

Asunto: Respuesta a Reclamo No. (118) SDQS 170662020

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 petición, donde hace referencia al tiempo de espera para la atención de la cita con retinología en la unidad de Argelia.

Al respecto, es preciso mencionar que comprendemos las necesidades de nuestros usuarios y aún más si existen situaciones que generan inconformidad sobre la calidad del servicio, es deber de la institución garantizar que todo nuestro personal trate a los usuarios con calidad, oportunidad y comprensión, con el fin de prestar un servicio integral que cumpla con los estándares de calidad establecidos.

Por tanto, se procedió a revisar su caso, encontrando una cita programada para el día 29 de enero del presente año, a las 10:00 am, atendido dentro del tiempo límite establecido para la consulta.

Ahora bien, es importante recordar que al realizar la asignación de la cita se indica que el paciente debe acudir acompañado por una persona mayor de edad, acompañamiento a realizar desde el principio hasta el

Calle 9 No. 39-46
Conmutador: 7560505
Ext: 1008
www.subredsuoccidente.gov.co

Código Postal: 111611



USS Pablo VI Base
USS Fontibón



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



final de la atención, y con disponibilidad de tiempo, debido a que el tiempo de dilatación de los pacientes es diferente en cada paciente, y a la vez para estar atentos a los procesos administrativos que se deben llevar a cabo.

No obstante, la Subred Sur Occidente E.S.E, le ofrece disculpas sin en algún momento sintió que sus derechos en salud fueron vulnerados. Esperamos que la próxima visita a la unidad sea de su mayor agrado.

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:	María Cristina Pedraza	Líder Operativo.	Rta enviada por ORFEO	18/02/2020
Transcrito por:	Diana Coy Silva	Técnico Operativo de Servicio al Ciudadano	Rta enviada por ORFEO	19/02/2020
Revisado por:	M. Fda. Morales	Trabajadora Social Servicio al Ciudadano		20/02/2020

"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 **Contactenos 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 ELEGIR morir con dignidad.
- ✓ A RECIBIR manejo confidencial de mi condición de salud y de lo consignado en mi Historia Clínica.
- ✓ A RECIBIR apoyo espiritual y/o emocional, cuando sienta que lo requiero.

DEBERES

- ✓ A CUMPLIR con el cuidado de los recursos físicos y materiales de la Unidad de Servicios de Salud.
- ✓ A RESPETAR los principios, valores y objetivos que promulga la unidad de servicios de salud.

