



20202510258961

Bogotá D.C., 26-02-2020

Señora
INES DEVIA
PUBLICAR EN CARTELERA
FIJACION: 27/02/2020
DES FIJACION: 05/03/2020

Unidad de Servicios de Salud Sur
PAPS 63 ALQUERIA
Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta a reclamo N° (122) SDQS 285792020

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 hace referencia al servicio de facturación de la Unidad Alquería

Al respecto, el líder de la oficina de facturación, agradece las observaciones que realiza, pues a través de ellas conoce las situaciones que se presentan en la unidad, y la labor que desempeña el talento humano en cada una de las unidades de atención.

En este caso, ha solicitado al equipo de trabajo, apoyarse con el personal de la oficina de servicio al ciudadano de la unidad, para socializar en sala de espera, el nuevo proceso de facturación de laboratorios con cita programada. Asimismo mantener una escucha activa, que les permita brindar al usuario una respuesta de forma respetuosa, clara, precisa, y veraz, frente a la solicitud realizada y evitar inconformidades en la prestación del servicio. De esta manera 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

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:	Javier Rodríguez	Lider de Facturación Unidad del Sur	Rta enviada por CRFEO	12/02/2020
Transcrito por:	Diana Coy Silva	Técnico Operativo de Servicio al Ciudadano	Rta enviada por CRFEO	25/02/2020
Revisado por:	Ma. Fda. Morales	Trabajadora Social Servicio al Ciudadano		26/02/2020

"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 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** los escenarios de participación social y cómo acceder a los mecanismos de escucha.
- ✓ **A ELEGIR** Si acepto o no, la donación de órganos y/o sangre.
- ✓ **A RECIBIR** un trato digno; respetando mi religión costumbres y creencias.

DEBERES

- ✓ **A INFORMAR** sobre situaciones irregulares que evidencie en la unidad de servicios de salud.
- ✓ **A CUMPLIR** con el pago oportuno de los servicios y derivados de mi condición de aseguramiento.

