



SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD
SUR OCCIDENTE ESE



20202510257921

Bogotá D.C., 25-02-2020

Señor (a)
Usuario (a) (Anonimo)
Publicar en Cartelera
Fijación: 26/02/2020
Desfijación: 04/03/2020

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

Asunto: Respuesta Reclamo N° 140 BTE 277032020

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 inconformidad por la tardanza en la atención del servicio de Psiquiatría, le informamos que para abordar el caso en concreto, es de aclarar que la sentencia C-951 de 2014, hace referencia a lo establecido en el art. 16 de la Ley 1755 de 2015, y precisa lo siguiente; "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 o cuando, sin necesidad de acreditar tal factor, la petición ofrezca elementos que la hagan seria, creíble y consistente, de manera que los derechos o situaciones involucradas en ella deben ser objeto de una intervención de la autoridad competente."

Ahora bien, pese a no existir ninguno de los requisitos antes descritos en su petición anónima, de manera general le informamos que el servicio de urgencias, atiende a todo aquel que solicite el servicio, asignando una clasificación de prioridad establecida por el Ministerio de Salud, llamada TRIAGE, en la cual los pacientes son valorados a fin de conocer de primera mano cuáles son sus síntomas y signos vitales, permitiendo una

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

Código Postal: 111611



USS Pablo VI Base
USS Fontibón

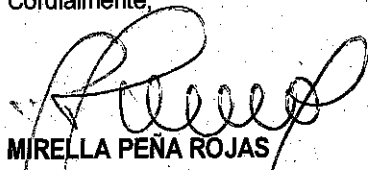


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

clasificación objetiva y ceñida a lo establecido por Ministerio de Salud. Es decir que de acuerdo a la valoración inicial y hallazgos clínicos se asigna un nivel en dicha clasificación y su prioridad de la atención.

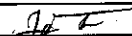
Continuamos atentos a cualquier solicitud que se encuentre dentro de nuestras competencias en el marco de la responsabilidad social con la cual nos hemos comprometido. Recuerde que cualquier inquietud adicional puede comunicarse con la Defensora del Ciudadano MIRELLA PEÑA ROJAS al Tel 2013120, en el 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:	Daniel Blanco Santamaría	Líder- Dirección de Servicios Hospitalarios	Orfeo	17/02/2020
Transcrito por:	Karen Amaya Cifuentes	Apoyo Tecnológico I- Servicio al Ciudadano	Orfeo	24/02/2020
Revisado por:	Luis Fernando Lizcano L	Profesional Universitario - Servicio al Ciudadano		25/02/2020

"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://app.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.