



\*20202510260791\*

Bogotá D.C., 28-02-2020

Señora

NURY JAZMIN CAMELO

Publicar en Cartelera

Fijación: 03/03/2020

Des fijación: 09/03/2020

Unidad de Servicios de Salud Sur

PAPS 92 PATIOS

Bogotá D.C

Asunto: Respuesta Reclamo No. (140) SDQS 296222020

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 a la inatención de una cita de medicina general por parte del Doctor Pedro Silva.


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, el líder del PAPS 92 PATIOS procedió a verificar el caso, encontrando que Ud. fue citada el 5 de febrero a las 8:20 am para consulta de agudeza visual y a las 9:00 am para control de medicina general, esta última fue facturada a las 9:00 am, pero según reporte no respondió al llamado del profesional en el consultorio. Sin embargo, la cita fue reprogramada para ese mismo día a las 1:30 pm con otro profesional médico.

La Subred Sur Occidente E.S.E, le ofrece disculpas si 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,

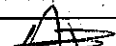


MIRELLA PEÑA ROJAS

Jefe Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano  
Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente

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:	Diego Rodríguez	Líder del PAPS 92 PATIOS	Rta enviada por ORFEO	26/02/2020
Transcrito por:	Diana Coy Silva	Técnico Operativo de Servicio al Ciudadano	Rta enviada por ORFEO	27/02/2020
Revisado por:	Helmut Alexander Loaiza Cruz	Profesional Universitario (E) Servicio al Ciudadano		28/02/2020

"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 designaron 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:

**DERECHO:** A CONOCER de forma clara mi condición de salud y el tratamiento que recibiré.

**DEBER:** A INFORMAR mis antecedentes en salud, entorno familiar, hábitat y situación ética.