



20202510259631

Bogotá D.C., 27-02-2020

Señor:
ANÓNIMO
PUBLICAR EN CARTELERA
FIJACION: 28/02/2020
DES FIJACION: 06/03/2020

Unidad de Servicios de Salud Pablo VI
CAPS Pablo VI – Consulta Externa
Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta Reclamo N° 166 BTE 285732020

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 mediante el cual manifestó inconformidad por la atención prestada en el CAPS Pablo VI ya que no asignan las citas en los centros de Salud ni en el Call Center, hay demora en la atención para la toma de tensión y exámenes, se informa que se realiza revisión del caso, se trata de establecer comunicación telefónica con usted al número relacionado en el comentario, sin embargo no es posible, en cuanto a las inconformidad que usted manifiesta se informa lo siguiente:

• El sistema de CALL Center Distrital, es una estrategia que apoya el proceso de asignación de citas a nivel distrital, con el fin de disminuir en las unidades las filas, sin embargo cuando no se cuenta con disponibilidad de la misma, se ingresan de acuerdo a las directrices a listas de espera.

De igual manera la Subred Sur Occidente tiene 3 canales para el acceso a los servicios de consulta externa: El Call Center Distrital, chat virtual y de forma personal.

1. El primer medio mencionado anteriormente; es decir, el Call Center Distrital, en cabeza del Distrito Capital se ha venido implementando con instalaciones más amplias y mayor talento humano, donde se espera facilitar el acceso a los servicios generando satisfacción en ustedes nuestros usuarios. De esta forma invitamos a comunicarse telefónicamente de manera gratuita a los números 3078181 (desde un teléfono fijo) y/o 018000118181 (desde un teléfono fijo y/o celular) bien provenga la llamada de un fijo o celular, en horario continuo, de lunes a sábado de 6:00 am a 8:00 pm, desde la comodidad de su casa, sin que sea necesario realizar largas filas y evitándose solicitar los servicios de forma presencial desde muy tempranas horas evitando riesgos.

2. Adicionalmente también puede agendar sus citas médicas a través del chat virtual disponible en la página web de la Subred <https://www.subredsuoccidente.gov.co/> en el link "Pedir tu cita médica ahora es más fácil ingresa a nuestro chat", facilitándole el trámite de manera fácil y rápida.



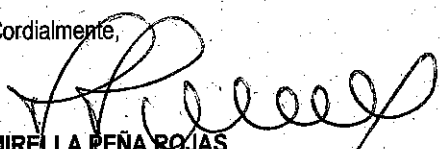
3. Por otro lado en todos nuestros puntos de atención se encuentra la Oficina de Servicio al Ciudadano, la cual esta presta a atender todas sus observaciones, orientarle y resolver las inquietudes o necesidades de información en salud que pueda requerir. En los casos que no se cuente con disponibilidad de agenda los auxiliares de atención al ciudadano manejan una base de datos llamada Lista de Espera y allí registran los datos de su cita para que al momento de habilitar la agenda poder dar alcance a las diferentes solicitudes.

- Para la toma de la tensión, solo se cuenta con dos auxiliares que atienden a pacientes para vacunar y más de 80 requerimientos diarios de pacientes para el mismo proceso, se solicita un tiempo de espera de 20 minutos, para que el cuerpo se relaje y no afecte los resultados de la toma y genere falsas alarmas.

- Para la toma de exámenes se tiene agenda con oportunidad de 3 días, cuando se cita al paciente esto obedece a la trazabilidad que se debe tener con la cita de control de paciente crónicos.


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:	Laritz Escarraga	Líder - Dirección Ambulatorios	ORFEO	24/02/2020
Transcrito por:	Sandra Milena Forero Romero	Auxiliar Área Salud - Servicio al Ciudadano	ORFEO	24/02/2020
Revisado por:	Ma. Fda. Morales	Trabajadora Social Servicio al Ciudadano		27/02/2020

"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 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.