



20202510244691

Bogotá D.C., 29-01-2020

Señor (a)

Usuario (a) (Anónimo)

PUBLICAR EN CARTELERA

FIJACION: 29/01/2020

DES FIJACION: 04/02/2020

Unidad de Servicios de Salud Sur

PAPS 10 ABASTOS

Bogotá D.C

Asunto: Respuesta Reclamo No. (17) SDQS 41962020

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 manifiesta inconformidad por la demora en la atención del servicio de enfermería.

El líder del PAPS 10 ABASTOS lamenta la situación presentada al momento de acceder al servicio, y a la vez le ofrece disculpas debido a que al realizar la verificación del caso, evidenció que la enfermera jefe no cumplió con la hora programada en su agenda. Por tanto se realiza un llamado de atención a la profesional de salud y se inicia seguimiento al cumplimiento de sus agendas, con la finalidad que no se siga afectando el servicio para nuestros usuarios. 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: | Jaime Castillo | Líder PAPS 10 ABASTOS | Rta enviada por ORFEO | 22/01/2020 |
| Transcrito por: | Diana Coy Silva | Técnico Operativo de Servicio al Ciudadano | Rta enviada por ORFEO | 22/01/2020 |
| Revisado por: | Helmuth Alexander Loaza Cruz | Profesional Universitario (E) Servicio al Ciudadano | | 29/01/2020 |

"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=52886&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 desea 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.

