



SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD  
SUR OCCIDENTE ESE



\*20202510265051\*

Bogotá D.C., 06-03-2020

Señora

SAMARA PARRA

Publicar en Cartelera

Fijación: 13/03/2020

Desfijación: 20/03/2020

Unidad de Servicios de Salud Sur

USS 79 CARVAJAL

Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta Reclamo N° 172 BTE 377822020

Respetada Usuaría:

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 el servicio prestado en el laboratorio clínico.

La líder del servicio de laboratorio clínico de la Unidad del Sur, le ofrece disculpas por las molestias ocasionadas al momento de acceder al servicio, y espera que la próxima vez la atención recibida sea satisfactoria. Además, el laboratorio clínico permanentemente fortalece los canales de comunicación con los usuarios para evitar precisamente malos entendidos.

Por otra parte, desea informarle que dentro de los procesos de mejora continua de laboratorio clínico, se identificó la necesidad de tener una adecuada preparación y tiempos de espera con reposo, evitar ayunos prolongados y otras situaciones que puedan interferir en los resultados de los exámenes de cada paciente,

Calle 9 No. 39-46  
Conmutador: 7560505  
Ext: 1008  
[www.subredsuoccidente.gov.co](http://www.subredsuoccidente.gov.co)

Código Postal: 111611



USS Pablo VI Bosa  
USS Fontibón



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

por tal motivo la Subred Sur Occidente E.S.E, implemento la estrategia de la programación a través de citas para realizar esas tomas.

El usuario una vez es atendido en consulta, puede solicitar en el área de facturación la programación para la toma del laboratorio y asistir el día destinado con 30 minutos de anterioridad para realizar el proceso de facturación, esta programación está basada en los criterios de priorización por grupos de edad, especiales, vulnerables, y adicionalmente según la naturaleza del examen a realizar.

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,

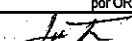


**MIRELLA PEÑA ROJAS**

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:	Sandra Velásquez	Lider Servicio Laboratorio Clínico Unidad del Sur Gestión de Servicios Complementarios	Rta enviada por ORFEO	19/02/2020
Transcrito por:	Diana Coy Silva	Técnico Operativo de Servicio al Ciudadano	Rta enviada por ORFEO	05/03/2020
Revisado por:	Luis Fernando Lizcano L.	Profesional Universitario - Servicio al Ciudadano		06/03/2020

**"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](http://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 RECIBIR consulta de segunda opinión en casos especiales.
- ✓ A RECIBIR atención en salud que respete mi privacidad.
- ✓ A ELEGIR si acepto o no participar en programas de investigación

**DEBERES**

- ✓ A RESPETAR al personal de salud y a la comunidad usuaria de los servicios.
- ✓ A RESPETAR las condiciones de raza, género y culto de los colaboradores de la Unidad de Servicios de Salud, usuarios, sus familias y la comunidad.