



20202510277651

Bogotá D.C., 31-03-2020

Señora

MARIA TREMONT

Publicar en Cartelera

Fijación: 03/04/2020

Desfijación: 14/04/2020

Unidad de Servicios de Salud Fontibón

UMHES URGENCIAS

Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta RECLAMO N° 227 BTE 588252020

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 recibida en la Unidad de Servicios de Salud Fontibón, especialmente en el servicio de Urgencias.

Ofrecemos disculpas por la insatisfacción expresada por usted, de acuerdo con los datos suministrados por usted, no se pudo realizar un análisis de la Historia Clínica, pese a que aportó un numero de cedula, este documentos no tiene registros en nuestro centro de atención. Sin embargo y teniendo en cuenta que nuestro objetivo es resolver las necesidades de salud de los usuarios y su familia; se realizó una socialización con nuestros colaboradores recordándoles la importancia de brindar una atención cálida y amable así como promover un trato digno, humanizado dentro de un marco de comunicación clara, sencilla y oportuna con el fin de no generar inconformidades en los usuarios.

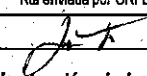
Continuamos atentos a cualquier solicitud que se encuentre dentro de nuestras competencias en el marco de la responsabilidad social con la cual nos hemos comprometido. Recuerde que cualquier inquietud adicional puede comunicarse con la Defensora del Ciudadano MIRELLA PEÑA ROJAS al Tel 2013120, en el horario de lunes a viernes de 07:00 am a 04:00 pm

Atentamente,



MIRELLA PEÑA ROJAS

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

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:	Jacqueline Sandoval	Líder urgencias y hospitalización	Rta enviada por CRFEO	30/03/2020
Transcrito por:	Angie Tatiana Osorio Triana	Tecnóloga PQRS	Rta enviada por CRFEO	30/03/2020
Revisado por:	Luis Fernando Lizzano L.	Profesional Universitario – Servicio al Ciudadano		31/03/2020

"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://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 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.