



20202510270851

Bogotá D.C., 17-03-2020

Señora:

DIANA PATRICIA MUÑOZ

Publicar en cartelera

Fijación: 20/03/2020

Des fijación: 27/03/2020

Unidad de Servicios de Salud Pablo VI

CAPS Pablo VI - Urgencias

Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta Reclamo N° 273 BTE 494352020

Respetada Señora DIANA PATRICIA:

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 demora en la atención en el servicio de urgencias, se le informa que no se puede realizar un análisis de tiempos de las actividades, esto por no contar con datos de la paciente para poder revisar la trazabilidad en el servicio, sin embargo, se retroalimenta a los profesionales.

Es importante precisar que de acuerdo a la clasificación del triage se cuenta hasta con 120 minutos para la atención cuando este tiene una clasificación de III, le agradecemos por manifestarse frente a las dificultades que se presentan durante el proceso de atención, sin embargo sugiero de manera respetuosa dejar los datos de los usuarios o de la persona que deja la manifestación esto con el fin de garantizar la mejora.

Ofrecemos disculpas por el inconveniente presentado, el interés de la Subred Sur Occidente es brindar servicios con calidad, calidez y un trato humanizado hacia nuestros 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

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:	Lariza Escarrega	Líder - Dirección Ambulatorios	ORFEO	16/03/2020
Transcrito por:	Sandra Milena Forero Romero	Auxiliar Área Salud - Servicio al Ciudadano	ORFEO	17/03/2020
Revisado por:	Helmuth Alexander Loaliza Cruz	Profesional Universitario (E) Servicio al Ciudadano		17/03/2020

"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 asignaron 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:

DERECHOS

- ✓ A CONOCER los escenarios de participación social y cómo acceder a los mecanismos de escucha.
- ✓ A ELEGIR Si acepta o no, la donación de órganos y/o sangre.
- ✓ A RECIBIR un trato digno; respetando mi religión costumbres y creencias.

DEBERES

- ✓ A INFORMAR sobre situaciones irregulares que evidencie en la unidad de servicios de salud.
- ✓ A CUMPLIR con el pago oportuno de los servicios y derivados de mi condición de aseguramiento.

