



SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD
SUR OCCIDENTE ESE



20202510276491

Bogotá D.C., 26-03-2020

Señora
LINA RIVERA
Publicar en Cartelera
Fijación: 03/04/2020
Desfijación: 14/04/2020

Unidad de Servicios de Salud Sur
CAPS TRINIDAD GALAN
Bogotá D.C

Asunto: Respuesta Reclamo No. (276) BTE 518642020

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, donde refiere dificultad para la atención de la profesional de trabajo Social de Trinidad Galán, además de insatisfacción con cambios de personal en la USS Alcalá Muzú.

Al respecto nos permitimos informar que la Trabajadora Social de la USS Trinidad Galán, cubre los servicios de consulta externa, urgencias y demás trámites administrativos extra murales que se presentan en la misma unidad, razón por la cual debe ausentarse de su oficina en algunas oportunidades, pero al igual en la oficina da trámite con respecto al aseguramiento, direccionamiento y apoyo de todas los usuarios y sus familiares y así dar cumplimiento a la totalidad de sus actividades; sin embargo si a la fecha no ha sido resuelto el aseguramiento, le sugerimos dirigirse con este comunicado a la oficina de Trabajo Social de Trinidad Galán o en su defecto con la líder de servicio al ciudadano de esa Unidad para que le brinden la información pertinente.

En lo relacionado con la rotación del talento humano en la Unidad Alcalá Muzú, se realiza por necesidades expresas del servicio, contamos con personal competente idóneo para atender las necesidades de los usuarios y así facilitar el acceso a los servicios de salud. Lamentamos las molestias ocasionadas con la situación descrita en su reclamo y agradecemos sus observaciones; ya que estas nos permiten mejorar los indicadores de calidad.

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:	Maels Andrea Ruiz	Lider Servicio al Ciudadano	Rta enviada por ORFEO	26/03/2020
Transcrito por:	Diana Coy Silva	Técnico Operativo de Servicio al Ciudadano	Rta enviada por ORFEO	26/03/2020
Revisado por:	Luis Fernando Lizcano L.	Profesional Universitario - Servicio al Ciudadano		28/03/2020

"Respetado Ciudadano - Ciudadana. La Secretaria 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.

