



20212510423721

Bogotá D.C., 26-10-2021

Señor (a):

Usuario (a) Anónimo (a)

Publicar En Cartelera

Fijación: 26/10/2021

Retiro: 04/11/2021

Unidad de Servicios de Salud Bosa
CAPS Bosa Centro

Asunto: Respuesta Reclamo N° 290 SDGPC 3231232021

Respetado (a) Señor (a):

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 presentó inconformidad por la no oportunidad para acceder a los servicios de toma de laboratorios en la Unidad de Servicios de Salud Bosa. Al respecto ofrecemos excusas por la situación presentada y le comunicamos que en el laboratorio clínico se han presentado situaciones no previstas y ajenas a nuestra voluntad que afectan la oportunidad en la atención, generada específicamente por la pandemia por COVID-19, entre ellas el aislamiento preventivo del personal del laboratorio en especial el asignado como primer contacto (toma de muestras).

Lo descrito se refleja en la rápida ocupación de las agendas disponibles y por consiguiente situaciones como la referida por usted. Adicionalmente se han presentado diferentes novedades de talento humano que se ha retirado y se ha presentado dificultad para el reemplazo inmediato de los mismos por la gran demanda del talento humano en salud en este momento para la atención de la pandemia. No obstante, en el momento la Institución ya se encuentra en proceso de vinculación del personal para dar cubrimiento a las necesidades del servicio y con ello brindar mejor oportunidad en la asignación de citas para el servicio del laboratorio clínico.



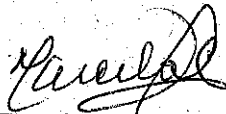
Por otra parte, es importante aclarar, que de conformidad con la Ley 1755 de 2015, toda petición requiere de unos datos específicos, como lo son:

- ✓ El número de documento de identidad.
- ✓ Nombres completos del solicitante.
- ✓ Dirección donde recibirá correspondencia.
- ✓ El objeto de la petición.

Al ser su petición anónima y no contar con los datos de identificación, no nos fue posible verificar los exámenes que usted requiere y dar solución a su necesidad., nos gustaría que en una próxima oportunidad tenga total confianza en nosotros y pueda realizar sus observaciones no de manera anónima como en este caso.

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 MARCELA CASTELLANOS CABRERA al Tel 4399090 Ext 2520, en el horario de lunes a viernes de 07:00 am a 04:00 pm.

Cordialmente,



MARCELA CASTELLANOS CABRERA

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:	Luz Dary Campos	Directora Servicios Complementarios	ORFEO	07/10/2021
Transcrito por:	Sandra Milena Forero Romero	Auxiliar Área Salud – Servicio al Ciudadano	ORFEO	22/10/2021
Revisado por:	Helmuth Alexander Loatza Cruz	Profesional Universitario (E)		26/10/2021

"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 acepto 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.