



\*20202510243691\*

Bogotá D.C., 28-01-2020

Señor:

ANONIMO

PUBLICAR EN CARTELERA

FIJACION: 28/01/2020

DES FIJACION: 02/02/2020

Bogotá D.C

Unidad de Servicios de Salud Pablo VI

CAPS Pablo VI – Consulta Externa

Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta Reclamo N° 034 SDQS 48532020

Respetado Señor USUARIO:

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 manejo que se está dando a la toma de Laboratorios, se le informa que se maneja una estrategia de estrellas luminosas, para la población especial (madres gestantes, adultos mayores de 60 años, menores de 5 años, personas en condición de discapacidad), lo cual consiste en priorizar este tipo de población agilizando la prestación de servicios. La metodología para la asignación de citas es atender tres turnos de prioridad (estrellas luminosas) y uno de (población general) para dar respuesta efectiva a la necesidad del usuario.

Le referimos que la estrategia aplicada de la programación para la toma de muestras de laboratorio lleva una tradición de 9 años atrás, en esta sede el horario de atención es de 6:00 am a 9:00 am y en ese lapso de tiempo el paciente debe llegar media hora antes de su cita programada para dar inicio al proceso de facturación y luego dirigirse al área de espera de la toma de muestras y esperar el llamado que el laboratorio según la agenda programada debe hacer, por tal motivo no es recomendable que los usuarios se acerquen a estas horas para realizar esta programación ya que el grupo de facturación está en esos momentos dedicados cumplir con la facturación de los pacientes programados del día, también le podemos recordar que para su comodidad usted dispone de 17 puntos de toma de muestra a donde puede solicitar ser programado para la atención de Laboratorio Clínico con algunas condiciones especiales según la naturaleza del examen que le solicite, en todos estos puntos se cumple el mismo protocolo para la atención por parte del laboratorio clínico.

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:	Stefania Bernal Sandra Leonor Velásquez Arévalo	Referente de Facturación - Gestión Financiera Líder Laboratorio Clínico - Dirección Complementarios	ORFEO ORFEO	20/01/2020 24/01/2020
Transcrito por:	Sandra Milena Forero Romero	Auxiliar Área Salud - Servicio al Ciudadano	ORFEO	27/01/2020
Revisado por:	Helmuth Alexander Loaiza Cruz	Profesional Universitario (E) Servicio al Ciudadano		28/01/2020

*"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/2uoDyP>. 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"*

\* DERECHO: A CONOCER el portafolio de servicios y los costos derivados de la atención obtenida.  
\* DEBER: A INFORMAR Si acepto o rechazo el tratamiento y/o procedimiento de salud ordenado por el profesional.