

\*20202510281001\*

\*20202510281001\*

Bogotá D.C., 07-04-2020

Señora

MARIA DEL CARMEN JIMENEZ DE RODRIGUEZ

PUBLICAR EN CARTELERA

FIJACION: 17-04-2020

DES FIJACION: 24-04-2020

Unidad de Servicios de Salud Sur

CAPS TRINIDAD GALAN

Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta Reclamo N° (354) BTE 610732020

Respetada Señora:

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, la líder del CAPS TRINIDAD GALAN y en general la Subred Sur Occidente, le informa que se procedió a verificar lo expuesto por Ud., pero con la cedula de identificación registrada en la petición, no se identificó algún servicio recibido. No obstante le recordamos que los tiempos de atención en el servicio de urgencias varían de acuerdo a la siguiente clasificación:

- ✓ TRIAGE I, la atención es inmediata, (gestantes menores de edad y adultos mayores).
- ✓ TRIAGE II y III, el tiempo de atención puede extenderse hasta tres (3) horas de espera.
- ✓ TRIAGE IV y V, son derivados a consulta ambulatoria; información que debe ser suministrada al paciente en el momento de la atención,

Es de aclarar que si durante el tiempo de espera el estado de salud del paciente cambia, debe ser valorado nuevamente.

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:	Anis González	Líder CAPS TRINIDAD GALAN	Rta enviada por ORFEO	03/04/2020
Transcrito por:	Diana Coy Silva	Técnico Operativo de Servicio al Ciudadano	Rta enviada por ORFEO	03/04/2020
Revisado por:	Ma. Fda. Morales	Trabajadora Social Servicio al Ciudadano		07-04-2020

***"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](http://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 deseo 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.