



SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD  
SUR OCCIDENTE ESE



\*20202510280391\*

Bogotá D.C., 03-04-2020

Señor

ALBERTO PLAZAS

Publicar en Cartelera

Fijación: 17/04/2020

Desfijación: 24/04/2020

Unidad de Servicios de Salud Occidente de Kennedy.  
Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta RECLAMO N° 375 BTE 545382020

Respetado 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 la atención prestada además de la falta de apoyo por parte de las profesionales de Trabajo Social.

Nos permitimos comunicarle que se revisó su petición con la profesional de apoyo de enfermería y la Líder del servicio de urgencias de las Unidad Occidente de Kennedy. Con respecto a la asignación de cama en hospitalización, usted fue dado de alta, no requiriendo hospitalización; sin embargo se negaba a salir hasta tanto no se le consiguiera silla de ruedas, gestión que fue realizada por trabajo social aun así se negaba a salir del hospital. Además exigió caminadora y nuevamente trabajo social realiza la gestión y consecución de este caminador y usted se niega a salir del hospital, por lo tanto se hizo necesario recurrir a la policía para acompañamiento para traslado a su sitio de residencia.

Adicionalmente trabajo social procede a realizar la orientación y direccionamiento requerido, apoyándonos en las diferentes redes institucionales que puedan brindar apoyo según la condición social y económica de los

Calle 9 No. 39-46  
Conmutador: 7560505  
Ext: 1008  
[www.subredsuoccidente.gov.co](http://www.subredsuoccidente.gov.co)

Código Postal: 111611



USS Pablo VI Base  
USS Fontibón



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

usuarios. Así mismo en la historia registran varias anotaciones por parte del personal de enfermería (auxiliares y profesionales enfermería) sobre agresiones verbales y palabras soeces por parte suya a los colaboradores, no obstante se le brinda la atención pertinente.

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



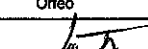
**MIRELLA PEÑA ROJAS**

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 (57-4) 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:	Yanith Piragauta Gutierrez	Líder- Dirección de Servicios de Urgencias	Orfeo	01/04/2020
Proyectado por:	Andrea Ruiz	Líder de Trabajo Social- Servicio al Ciudadano	Orfeo	03/04/2020
Transcrito por:	Karen Amaya Cifuentes	Apoyo Tecnológico I- Servicio al Ciudadano	Orfeo	03/04/2020
Revisado por:	Luis Fernando Lizcano L.	Profesional Universitario - Servicio al Ciudadano		03/04/2020

**"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 RECIBIR consulta de segunda opinión en casos especiales.
- ✓ A RECIBIR atención en salud que respete mi privacidad.
- ✓ A ELEGIR si acepto o no participar en programas de investigación

**DEBERES**

- ✓ A RESPETAR al personal de salud y a la comunidad usuaria de los servicios.
- ✓ A RESPETAR las condiciones de raza, género y culto de los colaboradores de la Unidad de Servicios de Salud, usuarios, sus familias y la comunidad.