



\*20202510279031\*

Bogotá D.C., 01-04-2020

Señor:

**VICTOR MANUEL ARISMENDI MONTAÑEZ**

Publicar en cartelera

Fijación: 03/04/2020

Des fijación: 10/04/2020

Bogotá D.C.

Unidad de Servicios de Salud Pablo VI

CAPS Pablo VI – Consulta Externa

Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta Reclamo N° 380 BTE 7032020

Respetado Señor ARISMENDI:

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.

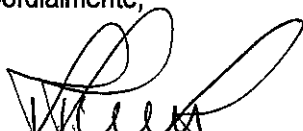
En respuesta a su requerimiento mediante el cual manifestó inconformidad porque en varias oportunidades tenía citas asignadas de Medicina Interna y al momento de cumplirlas le informan que la profesional no asistió a cumplir la agenda, se le informa que en los días en mención a la profesional se le presento un inconveniente personal y de salud motivo por el cual no pudo asistir a cumplir con la agenda, agradecemos por manifestarse frente a las dificultades que se presentan durante el proceso de atención, el caso se está revisando con las diferentes áreas para la toma de decisiones.

*De igual manera con el fin de que usted pueda acceder a los servicios se evidencia en el sistema que usted el día 07-03-2020 fue atendido y se emite nota de control en 3 meses.*

Ofrecemos disculpas por el inconveniente presentado, el interés de la Subred Sur Occidente es brindar servicios con calidad, calidez y un trato humanizado hacia nuestros usuarios.

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**

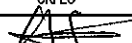
Jefe Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano

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 diéramos 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:	Leriza Escamaga	Líder - Dirección Ambulatorios	ORFEO	30/03/2020
Transcrito por:	Sandra Milena Forero Romero	Auxiliar Área Salud - Servicio al Ciudadano	ORFEO	30/03/2020
Revisado por:	Helmuth Alexander Loaiza Cruz	Profesional Universitario (E) Servicio al Ciudadano		01/04/2020

*"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://app.saludcapital.gov.co/encuestas/index.php?sid=52886&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** de forma clara mi condición de salud y el tratamiento que recibiré.
- ✓ **A ELEGIR** la Unidad de servicios de salud y los profesionales de salud que me atenderán.
- ✓ **A RECIBIR** información, capacitación y educación en temas de salud.

**DEBERES**

- ✓ **A INFORMAR** mis antecedentes en salud, entorno familiar, hábitat y situación ética.
- ✓ **A CUMPLIR** puntualmente con las citas asignadas por la unidad de servicios de salud y presentarme en adecuadas condiciones de aseo.

