



\*20202510278721\*

Bogotá D.C., 01-04-2020

Señora

**ARABELY UREÑA**

Publicar en cartelera

Fijación: 03/04/2020

Des fijación: 10/04/2020

Unidad de Servicios de Salud Bosa

Bogotá Te Escucha

Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta Reclamo N° 86 SDQS Radicado 533802020

Respetada Señora: Arabely

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 Presenta inconformidad, por no oportunidad de atención en la toma de laboratorios en el CAPS DE Bosa Centro.

Al hacer uso del sistema de peticiones, quejas, reclamos y Sugerencias (PQRS) como una herramienta que permite conocer las inquietudes y manifestaciones de los usuarios, procedemos a realizar análisis del caso; En primer lugar, desde servicio al ciudadano se hace seguimiento a su caso, donde se encuentra, que usted tenía cita programada para toma de laboratorio en el CAPS de Bosa, por la gran afluencia de usuarios que ingresan a diario, se generó una confusión frente a sus órdenes médicas, al identificar esto, la auxiliar de servicio al ciudadano, siendo recursiva imprime por sistema sus órdenes médicas para garantizar la atención y que esta cita no se pierda, es así como se realiza la toma de los laboratorios. Sin ninguna otra novedad.

De otro lado, desde vigilancia privada, se pudo evidenciar que el guarda de seguridad en todo momento está cumpliendo con el protocolo establecido por la institución y tras indagar se evidencio que usted se refiere de manera poco asertiva, por situación donde el personal asistencial le extravía la historia clínica, caso que fue solucionado, sin embargo, hubo la necesidad de intervención por parte del personal de seguridad para lidiar la situación ya que utiliza palabras inadecuadas perturbando la tranquilidad de los demás usuarios.

Adicional, como acción de mejora se realizó la retroalimentación al personal de seguridad donde el tema a tratar fue la "COMUNICACIÓN ASERTIVA" como principal vía de interacción entre colaboradores y usuarios.

Respetuosamente queremos recordar que uno de sus deberes es respetar al personal de la salud y a la comunidad usuaria de los servicios, es decir, que se brinde un trato digno a los colaboradores que cumplen con sus funciones dentro de la USS BOSA con el fin de mantener un ambiente de armonía y respeto.

Para nosotros es fundamental dar respuesta a sus necesidades, ya que esta forma contribuimos a la mejora continua de la Subred Suroccidente.

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:	Diana Carolina Lozano	Referente Servicio Al Ciudadano USS Bosa	Radicado por Orfeo	25/03/2020
Proyectado por:	Stewart Augusto Cruz Fajardo	Lider Proceso de Vigilancia	Radicado por Orfeo	31/03/2020
Transcrito por:	Bellani Mora Cubillos	Tecnólogo PQRS	Radicado por Orfeo	31/03/2020
Revisado por:	Helmuth Alexander Loatza Cruz	Profesional Universitario (E) Servicio al Ciudadano		31/03/2020

\*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=5286641eng-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:

\*DERECHO: A CONOCER de forma clara su condición de salud y el tratamiento que recibirá. \*DEBER: A INFORMAR mis antecedentes en salud, entorno familiar, hábitat y situación ética.

