



20202510254551

Bogotá D.C., 19-02-2020

Señora

GLORIA INES BOCANUMEN LOPEZ

Publicar en cartelera

Fijación: 20/02/2020

Des fijación: 27/02/2020

Unidad de Servicios de Salud Sur

PAPS 10 ABASTOS

Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta Reclamo N° 91 SDQS 169992020

Respetada usuaria:

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, el líder del PAPS ABASTOS, le presenta sus más sinceras disculpas por la situación presentada al momento de acceder al servicio de enfermería. Efectivamente el día 28 de enero del año en curso, la profesional en enfermería tuvo una calamidad familiar, que le dificultó llegar a su horario habitual de trabajo. Lastimosamente fue un suceso fortuito que generó desajustes en la agenda programada. Sin embargo, al revisar el sistema de agendamiento se evidenció que el servicio fue prestado ese mismo día.

Reiteramos nuestras disculpas, esperamos que la próxima visita a la unidad sea de su mayor agrado.


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 encontraremos ajustado a las normas y disposiciones legales por lo tanto lo presentamos para la firma.

Aprobación	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Proyectado por:	Jaime Castillo	Lider PAPS 10 ABASTOS	ORFEO	17/02/2020
Transcrito por:	Diana Croy Silva	Técnico Operativo de Servicio al Ciudadano	ORFEO	17/02/2020
Revisado por:	Helmuth Alexander Loebza Cruz	Profesional Universitario (E) Servicio al Ciudadano		19/02/2020

"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 - 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.