



20212510417041

Bogotá D.C., 01-10-2021

Señor (a)

ANÓNIMO

Publicar en cartelera

Fijación: 01/10/2021

Retiro: 08/10/2021

Unidad de Servicios de Salud Sur
USS Mexicana

Asunto: Respuesta Reclamo N° 930 SDGPC 2898502021

Respetado (a) Señor (a)

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 no oportunidad para acceder a cita para toma de muestras en la USS Mexicana. En primer lugar, le ofrecemos disculpas por los inconvenientes presentados, de acuerdo a lo expuesto por usted, desde la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente nos permitimos informarle que en revisión realizada, se evidenció que no se cuenta con sus datos de identificación por lo cual se nos dificulta hacer un seguimiento exacto de su caso, teniendo en cuenta lo manifestado, se puede indicar que se ha venido realizando las intervenciones de acuerdo a la condición y necesidades de nuestros pacientes, con relación a la disponibilidad de agendas en las sedes cercanas, se oferta la cita en cualquiera de las sedes de la subred que cuentan con el servicio de toma de muestras de laboratorio, se han establecido estrategias como las listas de espera y ampliación de horarios de algunos servicios con el fin de satisfacer las diferentes necesidades, sin embargo la aceptación de la cita y elección de la sede donde desea ser atendido depende del paciente.

Para el caso de la toma de muestras, los pacientes prefieren que se haga en las sedes más cercanas sin embargo en ocasiones las mismas se llenan y no aceptan citas en sedes diferentes a pesar de la disponibilidad, razón por la cual se le indica al paciente que si decide esperar a la cita en la sede cercana se acerque a tomar la misma cuando se haga una nueva apertura. Muchos prefieren esperar la nueva apertura antes de desplazarse a lugares como galán, Fontibón o Bosa.

Lo invitamos a acercarse a nuestras unidades de atención para poder apoyarlo con la orientación necesaria para sus citas, a través de la auxiliar de atención al usuario.



Venimos adelantando acciones en pro de lograr una comunicación oportuna cuando se presenten las diferentes eventualidades.

Sin embargo, le comunicamos que su comentario se socializo con el personal del servicio de Facturación en cuanto a lo que tiene que ver con la adecuada y eficiente prestación del servicio, siendo personas resolutivas ante las necesidades de cada usuario, no generando barreras de acceso y brindando una información clara y asertiva.

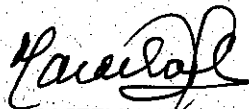
Finalmente le comunicamos que en la Subred Sur Occidente para la programación de laboratorios cuenta con 19 puntos de toma de muestras, donde los usuarios puedan acceder a los servicios de manera preferencial, en el punto que más cerca esté a su lugar de residencia, los cuales puede consultar en el siguiente link:

- <https://www.subredsuroccidente.gov.co/laboratorio-clinico>

En el anterior link encuentra toda la información pertinente como también las recomendaciones para toma de los mismos. Por último, agradecemos su comentario, seguiremos trabajando comprometidamente para que la próxima vez que haga uso de nuestros servicios, la atención prestada sea de su total 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 MARCELA CASTELLANOS CABRERA al Tel 4399090 Ext 2520, en el horario de lunes a viernes de 07:00 am a 04:00 pm.

Cordialmente,



MARCELA CASTELLANOS CABRERA

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

Aprobación	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Proyectado por:	Sandra Gimnet Tafur	Líder Facturación	Enviada por Orfeo	20/09/2021
Proyectado por:	Diego Alejandro Rodríguez	Líder Unidad Mexicana	Enviada por Orfeo	30/09/2021
Transcrito por:	Bellario Mora Cubillos	Tecnóloga PQRS - Servicio al Ciudadano	Enviada por Orfeo	01/10/2021
Revisado por:	Helmut Alexander Loaiza Cruz	Profesional Universitario (E)		01/10/2021

Respetada ciudadana - ciudadano. La Secretaría Distrital de Salud con el propósito de mejorar su Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, amablemente lo invita a que una vez reciba respuesta a su petición, nos dé su opinión y sugerencias contestando la ENCUESTA VIRTUAL que hemos dispuesto en el link <http://bit.ly/2uooDyP>. Para contestar la encuesta, debe digitar como contraseña el número que le asignaron a su petición. Sus comentarios nos comprometen a mejorar, no le tardará más de 4 minutos el responderla. MUCHAS GRACIAS

