



20202510282081

Bogotá D.C., 14-04-2020

Señora:

MARÍA MARLEY RODRÍGUEZ

Publicar en cartelera

Fijación: 17/04/2020

Des fijación: 24/04/2020

Celular: 3208541187

Unidad de Servicios de Salud Bosa

Bogotá te Escucha

Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta Reclamo N° 94 SDQS 547562020

Respetada Señora: María

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 ingreso al CAPS de Bosa, de parte de vigilancia privada y teniendo en cuenta lo manifestado por usted, queremos recordarle que, en la Subred Sur Occidente, buscamos siempre la mejora continua y la satisfacción de nuestros usuarios, por ello cada una de sus quejas, reclamos o peticiones son una oportunidad de mejora para nosotros.

Lamentamos la situación presentada, queremos indicar que se realizó retroalimentación al guarda de seguridad EINER BUSTOS LEON donde el tema a tratar fue "Cumplimiento de consignas en cuanto el trato amable, cordial con todos los usuarios y la adecuada orientación "haciendo énfasis en la importancia de la **COMUNICACIÓN ASERTIVA** como principal vía de interacción con los usuarios: Sin embargo, es necesario que el trato sea recíproco, es decir que también se brinde un trato digno a los colaboradores que cumplen con sus funciones dentro de la USS BOSA II NIVEL con el fin de mantener un ambiente de armonía y respeto.

Así mismo, se indica que por la cuarentena establecida a nivel Distrital se ha tomado la decisión de restringir el ingreso al CAPS de los pacientes que no tengan cita programada, o algún trámite administrativo, por lo tanto,

a estos usuarios se les está orientando en la puerta, esto para prevenir la propagación del Covid 19, Agradecemos su comprensión y esperamos que casos como estos no se vuelvan a presentar. 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,

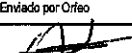


MIRELLA PEÑA ROJAS

Jefe Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano
Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente

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:	Stewart Augusto Cruz	Líder Proceso de Vigilancia Privada	Enviado por Orfeo	02/04/2020
Transcrito por:	Belland Mora C	Tecnólogo PQRS – servicio al ciudadano	Enviado por Orfeo	13/04/2020
Revisado por:	Helmuth Alexander Loaiza Cruz	Profesional Universitario (E) Servicio al Ciudadano		14/04/2020

"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=52888&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 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.