



20212510417381

Bogotá D.C., 04-10-2021

Señora:

MARCELA SANCHEZ

Publicar en Cartelera

Fijación: 04/10/2021

Desfijación: 12/10/2021

Unidad de Servicios de Salud Pablo VI

CAPS Pablo VI – Consulta Externa

Asunto: Respuesta Reclamo N° 979 SDGPC 2964062021

Respetada Señora Marcela:

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 donde manifestó inconformidad porque tenía asignada una cita para la toma de una Ecografía en la Unidad de Servicios de Salud Pablo VI y la llamaron para cancelarla, nos permitimos comunicar que, una vez realizado el seguimiento correspondiente en nuestro sistema de información Dinámica Gerencial, se evidenció que efectivamente usted tenía cita para toma de ecografía el 6 de septiembre de 2021 con el Dr. Federico Medina a las 4:00 pm, sin embargo, no logramos identificar, si al suministrar la información telefónicamente hubo algún malentendido, teniendo en cuenta que, esta cita se encontraba agendada y no debía cancelarse. No obstante, el servicio fue prestado en la Unidad de Servicios de Salud Bosa, el día 21 de septiembre de 2021 donde hacen efectivo la toma del examen requerido.

Finalmente, la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente, le ofrece disculpas por la situación presentada, estamos trabajando cada día para brindar a nuestros usuarios una atención amable, oportuna, segura y de calidad.

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



Si Usted no está de acuerdo con la respuesta que le brindamos, puede comunicarse con la Superintendencia Nacional de Salud
FBX (67-1) 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:	Norida Segura Cueller	Líder USS Pablo VI - Dirección Ambulatorios	ORFEO	23/09/2021
Transcrito por:	Sandra Millena Forero Romero	Auxiliar Área Salud - Servicio al Ciudadano	ORFEO	01/10/2021
Revisado por:	Diana Coy Silva	Técnico Operativo de Servicio al Ciudadano		04/10/2021

"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=52866&lang=es> o acceder a la página www.saludcapital.gov.co - link de Contáctanos 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.

