



20212510419791

Bogotá D.C., 12-10-2021

Señora

MARIA CUBILLOS

Publicar en Cartelera

Publicación: 12/10/2021

Retiro: 21/10/2021

Unidad de Servicios de Salud Sur
Unidad Argelia

Asunto: Respuesta Reclamo N° 986 SDGPC 3073802021

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 manifestó inconformidad por tiempos prolongados para acceder a cita de oftalmología. Al respecto la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente realizó verificación y recorrido al sistema Dinámica Gerencial observando que usted Señora María tenía cita en la Unidad de Servicios de Salud Argelia a las 11:40 am, facturo a las 9:40 am y el cierre de atención a la consulta fue a las 12:40 am.

En el ciclo de atención se identificó que la demora presentada se debió a la necesidad de dilatarle las pupilas el cual llevó un tiempo en desarrollarse, esto con el fin de que se obtuviera un mejor diagnóstico. En el transcurso de ese tiempo en espera de que la dilatación se completara, el profesional médico iba atendiendo otros pacientes citados. Teniendo en cuenta la hora programada de la cita por sistema (Dinámica) era a las 11:40am, lo que se evidencio que usted llego con anterioridad a la cita programada, y la atención brindada estuvo dentro de los parámetros establecidos para la prestación del servicio. Finalmente agradecemos su manifestación ya que nos permite realizar mejoras en los procesos internos de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente.

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:	Lady Hicol Moreno	Líder Asistencial Unidad Carvajal	Enviada por Orfeo	04/10/2021
Transcrito por:	Bellarid Mora Cubillos	Tecnóloga PQRS - Servicio al Ciudadano	Enviada por Orfeo	05/10/2021
Revisado por:	Helmut Alexander Loaiza Cruz	Profesional Universitario (E)		12/10/2021

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/2uodDyP>. 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.