



20202510268071

Bogotá D.C., 12-03-2020

Señora

VIRGINIA GOMEZ

Publicar en cartelera

Fijación: 13/03/2020

Des fijación: 20/03/2020

Unidad de Servicios de Salud Occidente de Kennedy.
Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta SUGERENCIA N° 238 BTE 406852020

Respetada Señora

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 como sugerencia no trasladar a otra unidad a la profesional de psicología, nos permitimos comunicarle que esto obedece a la demanda o necesidad del servicio, en las diferentes unidades de servicios de salud y como estrategia de calidad en la atención, se procedió a realizar traslados internos de los profesionales a las Unidades de Bosa y la Unidad de Kennedy respectivamente, cambio motivado por el incremento en el número de pacientes con afecciones de salud mental en las diferentes localidades.

No obstante, para ello se generó la contratación de profesional en Psicología, de tiempo completo para la Unidad de Salud Mental, ya que con los profesionales que se contaba allí estaban de medio tiempo con la finalidad de procurar una atención oportuna y satisfactoria a los pacientes, asegurando la no afectación de la prestación del servicio para los usuarios de Hospital día adultos ni para los pacientes hospitalizados en la Unidad de Floralia.

La Subred Sur occidental E.S.E., tendrá en cuenta su sugerencia y apreciación, como base de un cambio constante, que permite establecer los más altos estándares de servicio en salud. Y extendemos la invitación, en caso de requerirlo, de contar con nuestra oferta de servicios, en la Unidad de Salud Mental de Floralia y Kennedy, la cual cuenta con profesionales especializados en psiquiatría, psicología, trabajo social, terapeuta ocupacional y enfermería, para una atención oportuna y de calidad, en la modalidad de día adultos y hospitalización.

De ante mano queremos solicitarle nos excuse por la situación presentada y si esta le llego a generar algún inconveniente. Esperamos haber dado claridad a su solicitud.

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,



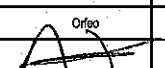
MIRELLA PEÑA ROJAS

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



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:	Daniel Bianco Santamaría	Lider- Dirección de Servicios Hospitalarios	Orfeo	02/03/2020
Transcrito por:	Keiron Amaya Cifuentes	Apoyo Tecnológico I- Dirección de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano	Orfeo	11/03/2020
Revisado por:	Helmut Alexander Loiza Cruz	Profesional Universitario (E) Servicio al Ciudadano		04/03/2020

"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?slid=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 los escenarios de participación social y cómo acceder a los mecanismos de escucha.
- ✓ A ELEGIR Si acepto o no, la donación de órganos y/o sangre.
- ✓ A RECIBIR un trato digno; respetando mi religión costumbres y creencias.

DEBERES

- ✓ A INFORMAR sobre situaciones irregulares que evidencie en la unidad de servicios de salud.
- ✓ A CUMPLIR con el pago oportuno de los servicios y derivados de mi condición de aseguramiento.