BOGOTÁ | SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD
SUR OCCIDENTE ESE

Al contestar Cite Este No
SSO-2024-250-014887-1
del 29 de mayo de 2024

Contraseña:kAWOgeySyJ

SSO-2024-250-014887-1

Bogotá, 29 de mayo de 2024

Señor(a)
ANONIMO
Publicar en Cartelera
Fecha de Publicación: 30/05/2024
Fecha de Retiro: 05/06/2024

Hospital Occidente de Kennedy

Asunto: Respuesta Queja N° 4582 Bogotá Te Escucha No. 2542292024

Respetado(a) señor(a):

Reciba un cordial saludo de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente, en relación a su requerimiento el cual fue recepcionado a través del buzón de sugerencias, donde manifestó su inconformidad frente al vocabulario inapropiado usado por el personal de servicios generales, en razón de lo anterior, nos permitimos informarle:

Al respecto, la Unión temporal "Aseo Subredes Bogotá" quien presta sus servicios para Subred Integrada de Servicios de Salud Suroccidente después de realizar la investigación correspondiente, del mismo modo, se realiza reunión con el personal de los distintos turnos, recordando la importancia y obligatoriedad del uso del volumen de voz adecuado, esto con el propósito de evitar molestias a los pacientes, familiares y acompañantes, asimismo, evitar comentarios sobre situaciones ajenas al servicio, estos tendrán lugar fuera del horario laboral, además, reiterar la cortesía y amabilidad con los pacientes en habitaciones y pasillos.

De otra parte, durante la reunión se reiteró, la importancia de aplicar de manera estricta el protocolo de limpieza y desinfección establecido, en el cual se describe claramente la manera de desarrollar el aseo tanto de las habitaciones, consultorios, salas de espera y baños, tanto de su espacio como el de los elementos que lo componen.

Finalmente, lamentamos los inconvenientes presentados al acceder al servicio, asimismo, las fallas en los tiempos en el ciclo de atención de urgencias, además, de la sobre ocupación que es un reto a diario en la institución, y nos despedimos, sin antes manifestar nuestro agradecimiento por informar

de estas situaciones, lo que nos ayuda a identificar debilidades y así realizar acciones de mejora, esto con el propósito de minimizar las incomodidades a nuestros usuarios.

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 teléfono 6014399090 ext. 2520, en el horario de lunes a viernes de 07:00 am a 04:00 pm, así mismo frente a cualquier desacuerdo con la decisión adoptada, usted puede elevar consulta ante la Superintendencia Nacional de Salud como ente rector en materia de Inspección, Vigilancia y Control, a través de la página Web www.supersalud.gov.co link quejas y reclamos.

Cordialmente,

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

MARCELA CASTELLANOS CABRERA
JEFE OFICINA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO

Declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales, y por lo tanto, lo presentamos para firma.	
Cargo funcionario / Contratista	Nombre/Cargo
Aprobado por:	HELMUTH ALEXANDER LOAIZA CRUZ PQR
Revisado por:	HELMUTH ALEXANDER LOAIZA CRUZ / PQR
Elaborado por:	CARLOS ALBERTO CHACON ARCE / PQRP