

05GIS15 - V1

Al contestar por favor cite:2017300013482-1



SDU.635.2017  
Bogotá, 31 de Octubre de 2017

Señor  
**JAIME RODRIGUEZ**  
No registra más datos

**Asunto: Petición de Usuario: 787 de 2017**

Dando alcance al requerimiento del radicado 201730000012992 recibida a través de nuestro buzón donde manifiesta su inconformidad sobre la actitud de la Jefe de servicio, me permito me permito *inicialmente ofrecer* excusas, por la situación que genere tal insatisfacción e informarle que su petición fue evaluada por la Subdirección de Enfermería quien informa que expresamos nuestra disculpas al paciente y su familia por los inconvenientes causados y continuaremos trabajando en el seguimiento del personal de enfermería con el fin de fortalecer la atención humanizada como una de las políticas de la institución, , sin embargo se solicitó el inicio del proceso con la empresa Coltempora con el fin de poder determinar los correctivos a instaurar.

Para finalizar, no obstante lo informado, *agradecemos* el haber dejado su observación y comentarios, los cuales son valiosos aportes para mejorar cada día y poder seguir prestando servicios con la calidad esperada, también es importante que conozca que si presenta desacuerdo con la respuesta ofrecida o desea ampliar la información, podrá hacérselo saber a través de escrito, telefónicamente, del Buzón Virtual disponible en la página Web del HUS [www.hus.org.co](http://www.hus.org.co) o por correo electrónico institucional o en su defecto, frente a cualquier desacuerdo en la decisión adoptada y/o respuesta emitida por esta entidad a la cual usted eleve la respectiva queja o petición, puede elevar consulta ante la correspondiente Dirección de Salud, sea Departamental, Distrital o Local, sin perjuicio de la competencia prevalente y excluyente que le corresponde a la Superintendencia Nacional de Salud como autoridad máxima en materia de inspección vigilancia y control.

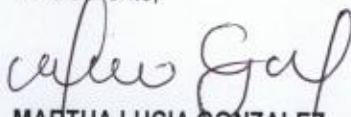
Aprovecho para hacer entrega de los Derechos y Deberes de los Usuarios, establecidos en la Resolución interna 367 del 22 de septiembre de 2014, en concordancia con la Resolución 13437 de 1991 del hoy Ministerio de Salud y Protección Social y el artículo 160 de la Ley 100 de 1993, cuyo objetivo es darlos a

05GIS15 - V1

conocer a los pacientes y sus familias, buscando que sean gestores multiplicadores; logrando así, entre otros, educar y sensibilizar en el tema a la comunidad usuaria del HUS.

Esperamos haber dado respuesta a su solicitud y lo invitamos a continuar utilizando nuestros servicios.

Cordialmente,



**MARTHA LUCIA GONZALEZ**

**Subdirectora Defensoría al Usuario**

atencion.usuario@hus.org.co - defensor.subdirector@hus.org.co

PBX. 407 70 75 Ext. 10280

Anexo: Un folio

Proyecto: Doris Sánchez -Auxiliar DU

CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERA	
Fijado (Fecha y Hora):	Desfijado (Fecha y Hora):
Responsable:	Responsable: