

05GIS15 - V1

Al contestar por favor cite:2017300014473-1



SDU.681.2017  
Bogotá, 20 de Noviembre de 2017

Señora  
**LUZ ANGELA TORRES ALBERTO**  
Vereda de Rambla San Antonio de Tequendama, Cundinamarca

**Asunto: Petición de Usuario: 834 de 2017**

Dando alcance al requerimiento del radicado 201730000013662 recibida a través de nuestro buzón sobre inconformidad con auxiliar de enfermería, me permito *inicialmente ofrecer excusas por la situación que genere tal insatisfacción* y comentarle que su observación fue evaluada por la Subdirección de Enfermería quien realiza seguimiento con la auxiliar de enfermería que menciona en la petición la cual manifiesta que en ningún momento se dirigió en malos términos a la paciente ni le faltó al respeto, aclara que en el momento de recibir el turno pregunto al personal de enfermería por que la paciente no tenía pijama o en su defecto bata, es importante aclara que los pacientes deben usar su pijama salvo en caso en los cuales por su patología se requiera el uso de bata, la jefe aclara que la auxiliar no tenía asignada al cuidado a la paciente, sin embargo durante la entrega de turno otra de las auxiliares del grupo hace comentario inadecuado al respecto el cual no es bien recibido por la paciente y la incómoda con el mismo. Por lo anterior se hace la retroalimentación acerca de la importancia de usar lenguaje adecuado como parte del trato amable inmerso en la política de Humanización de la Institución. De antemano ofrecemos excusas a la paciente por las incomodidades causadas durante la atención y agradecemos las felicitaciones expresadas al equipo de trabajo.

No obstante lo anterior, consideramos relevante mencionar que el HUS ha venido trabajando en el fortalecimiento de los procesos de información y orientación al usuario así como en humanización del servicio, sensibilizando el talento humano que participa en el proceso de atención del paciente y su familia, a través de la Campaña del **"Pacto por el Trato Amable"**, para concientizar a los actores del mismo en que siempre debemos ofrecer un trato respetuoso, cordial y humanizado

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

05GIS15 - V1

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 elevo 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 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 petición 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