

05GIS15 – V1

Al contestar por favor cite:2017300014576-1



SDU.693.2017  
Bogotá, 22 de Noviembre de 2017

Señor  
**ANA AURORA MARTINEZ GARCIA**  
**VEREDA PAYANDE, VILLETA**

**Asunto: Petición de Usuario: 877 de 2017**

Dando alcance al requerimiento del radicado 201730000014152 recibida de forma verbal a través de nuestra oficina de Defensoría del Usuario sobre tramites de salida, me permito *inicialmente ofrecer excusas por la situación que genere tal insatisfacción* y comentarle que su observación fue evaluada por la Subdirección de Medicina Interna quienes refieren que la demora en la salida de la Señora ANA TULIA GARCIA DE MARTINES se debió a que no estaba programada por el equipo de trabajo de Medicina Interna, sino que obedeció al repentino rechazo para autorizar un procedimiento diagnóstico por parte de la paciente, el cual era la única indicación médica de mantenerla hospitalizada, al cual se negó enfáticamente y firmo disenso; además lamentablemente por la gran cantidad de paciente y su complejidad, la realización de trámites de egreso se retrasó. De antemano pedimos disculpas por esta situación.

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 hacémoslo 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

Carrera 8 No. 0 – 29 Sur. Tels. 4077075 [www.hus.org.co](http://www.hus.org.co)

“Humanización con sensibilidad social”



05GIS15 - V1

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 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