

05GIS15 - V1

Al contestar por favor cite:2017300015313-1



SDU.740.2017
Bogotá, 11 de diciembre de 2017

Señor
ANONIMO
NO REGISTRA DATOS

Asunto: Petición de Usuario: 940 de 2017

Dando alcance al requerimiento del radicado 201730000015042 recibida a través de nuestro correo electrónico sobre alimentos vencidos, me permito dar respuesta a su requerimiento y comentarle que su observación fue evaluada por la Dirección Administrativa quien verifica con COPETRASAN entidad que maneja la cafetería quienes informan que por equivocación de una de las funcionarias durante el recibo de un pedido de productos ramo, el producto que estaba para cambio se refundió con el pedido nuevo, razón por la cual sin intención de ofrecer productos con fechas vencidas se le vendió al usuario quien manifestó su inquietud y le fue cambiado inmediatamente por un producto que acababa de llegar, presentamos nuestras excusas al usuario por el inconveniente presentado, cabe mencionar que es la primera vez que nos suceden este tipo de inconvenientes.

De igual forma día a día recomendamos a las funcionarias la verificación de la fecha de expiración de todos los productos que se venden en la cafetería.

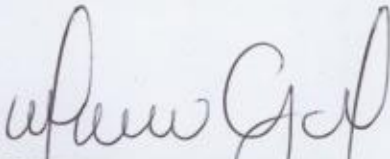
Para finalizar, no obstante lo informado, agradecemos el haber dejado su observación y comentarios, los cuales son valiosos aportes para mejorar cada día y poder seguir prestando servicios con la calidad esperada, también es importante que conozca que si presenta desacuerdo con la respuesta ofrecida 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 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.

05GIS15 - V1

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 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

Proyecto: Doris Sánchez -Auxiliar DU

CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERA	
Fijado (Fecha y Hora):	Desfijado (Fecha y Hora):
11-12-17	21-12-17
Responsable:	Responsable:
<i>Doris Sánchez</i>	<i>Doris Sánchez</i>