

05GIS15 - V1

Al contestar por favor cite:2017300015643-1



SDU.743.2017

Bogotá, 15 de Diciembre de 2017

Señora

MARTHA ISABEL ROJAS

HACIENDA QUEBRA COCHO, VEREDA TIENDA QUEBRA COCHO, TIBACUY

Asunto: Petición de Usuario: 947 de 2017

Dando alcance al requerimiento del radicado 201730000015212 recibida a través de nuestro buzón sobre atención en examen, me permito *inicialmente ofrecer* excusas, por la situación que genere tal insatisfacción y comentarle que su observación fue evaluada la Coordinación de Cirugía Vascular quien informa que 20 de Noviembre se solicita paciente para toma de doppler arterial de miembro inferior izquierdo en el consultorio de duplex,, reconocemos que ese día hubo atraso en la atención por el volumen y la complejidad de los pacientes.

El paciente refiere dolor por lo cual la auxiliar del consultorio llama a el servicio donde le informan que solo tiene ordenado acetaminofen cada 12 horas y se evidencia el registro de su administración.

De igual manera presentamos disculpas por los retrasos presentados y tomaremos medidas correctivas para evitar futuros eventos haciendo claridad que hay situaciones que no pueden ser prevenibles.

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

Carrera 8 No. 0 - 29 Sur. Tels. 4077075 www.hus.org.co

"Humanización con sensibilidad social"



05GIS15 - V1

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 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