

05GIS15 - V1

Al contestar por favor cite:2017300000439-1



SDU.736.2017

Bogotá, 11 de Diciembre de 2017

Señora
MONICA PATRICIA VILLAMIL
NO REGISTRA DATOS

Asunto: Petición de Usuario: 961 de 2017

Dando alcance al requerimiento del radicado 201730000015342 recibida a través de nuestro buzón, me permito informarle que su solicitud fue evaluada por la Subdirección de Consulta Externa quien revisa petición de la referencia emitido por la usuaria Monica Patricia Villamil donde manifiesta su inconformidad frente al mal trato brindado por los doctores y por el hecho de hacer uso de celular durante la consulta dándole más importancia a este que al paciente.

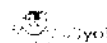
De acuerdo a lo manifestado por la usuaria en la petición no se puede realizar ningún tipo de retroalimentación frente a la situación ya que no hay datos suficientes para saber en qué consulta se presentó la situación, para de esta manera recordar a los profesionales que contamos con el Procedimiento de Atención en Consulta Programada, en donde se encuentra el no uso del celular durante la consulta.

Ofrecemos nuestras más sinceras disculpas por los inconvenientes causados, este tipo de solicitudes nos hacen mejorar cada día más para prestar un servicio con calidad.

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

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

“Humanización con sensibilidad social”



05GIS15-V1

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 solicitud y lo invitamos a continuar utilizando nuestros servicios.

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

Cordialmente,



MARTHA LUCÍA 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