

05GIS15 - V1

Al contestar por favor cite:2017300015963-1



SDU.770.2017  
Bogotá, 27 de diciembre de 2017

Señor  
**ARTURO CORTES SANCHEZ**  
**NO REGISTRA MAS DATOS**

**Asunto: Petición de Usuario: 989 de 2017**

Dando alcance al requerimiento del radicado 20173000015662 recibida a través de nuestro buzón sobre atención de jefes de enfermería, me permito dar respuesta a su requerimiento y comentarle que su observación fue evaluada por la Subdirección de Enfermería quien informa que tras varios años de experiencia en los servicios asistenciales no ha tenido inconvenientes de maltrato, además como profesional responsable vela por el cumplimiento de las normas institucionales establecidas para brindar atención con calidad. Considera además injusta la queja y refiere que se ha caracterizado por ser una profesional con alto desempeño y trato humanizado es así como ha recibido felicitaciones de usuarios e incentivos por parte de la institución, sin embargo refiere que durante el turno tiene múltiples actividades que le demandan atención permanente como es la administración de medicamentos y por tal motivo el uso del celular es muy restringido. Por lo anterior las profesionales de Enfermería consideran brindar atención con calidad, seguridad y humanización a los pacientes. En todo caso desde la subdirección de enfermería se hace retroalimentación sobre la importancia de la seguridad en la atención de enfermería, no solo por parte de los profesionales sino también del personal auxiliar de enfermería y el uso prudente de los dispositivos celulares durante la atención de los pacientes.~

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

05GIS15 – V1

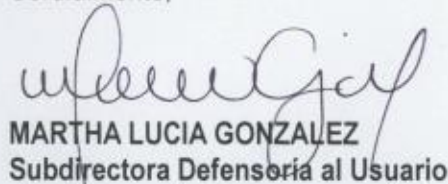
con la respuesta ofrecida o desea ampliar la información, podrá hacérselo saber a través de escrito, telefónicamente, del Buzón Virtual disponible en la página Web del HUS [www.hus.org.co](http://www.hus.org.co) o por correo electrónico institucional o en su defecto, frente a cualquier desacuerdo en 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 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 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: Doñs Sánchez -Auxiliar DU