

05GIS15 - V1

Al contestar por favor cite:2017300016111-1



SDU.778.2017
Bogotá, 29 diciembre de 2017

Señor
LUIS ALBERTO CABRERA
NO REGISTRA MAS DATOS

Asunto: Petición de Usuario: 1025 de 2017

Dando alcance al requerimiento del radicado 20173000016142 recibida a través de nuestra oficina de Atención al Usuario sobre aseo del baño, me permito dar respuesta a su requerimiento y comentarle que su observación fue evaluada en conjunto por la Subdirección de Hotelería y la Subdirección de Enfermería quienes informan que se realiza seguimiento con el peticionario quien manifiesta se analiza la situación manifestada con relación al cuidado de los pacientes y se establece que no se está brindando el cuidado con la oportunidad requerida para la atención de necesidades del paciente.

Por lo cual se deja establecido como acciones de mejora la realización de rondas de enfermería con mayor frecuencia, aun cuando se presenten novedades de personal, casos en los cuales se debe fortalecer la comunicación y el trabajo en equipo y priorizar la atención a los pacientes críticos.

También se socializa la importancia del trato amable y respetuoso y en todo caso la Enfermera supervisora hará seguimiento del equipo de trabajo del servicio,

Ofrecemos excusas por las incomodidades presentadas durante la hospitalización. De antemano agradecemos que se nos den a conocer estas novedades lo cual nos permite mejorar cada día y propender por la calidad en la atención.

Lamentamos la situación y en el seguimiento que se realizó con el peticionario nos manifiesta que efectivamente su compañero de habitación era una persona de la tercera edad, que cuando usaba el baño dejaba derrames y estuvo durante su estancia incomodo por la situación porque se demoraban en limpiar, lo cual fue notificado a la empresa de aseo para el seguimiento esperando no se repitan dichos eventos.

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

"Humanización con sensibilidad social"



05GIS15 - V1

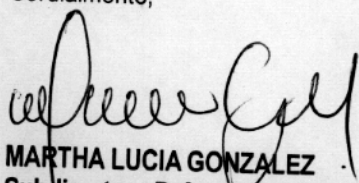
Esperamos contribuir con el mejoramiento continuo.

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.

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

CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERA	
Fijado (Fecha y Hora):	Desfijado (Fecha y Hora):
Enero 3/18	Enero 18/18
Responsable:	Responsable:
DSanchez	DSanchez

Anexo: Un folio
Proyecto: Doris Sánchez -Auxiliar DU

