

05GIS15 – V1

Al contestar por favor cite:2018300000023-1



SDU.792.2017  
Bogotá, 03 de Enero de 2017

Señora  
**ERIKA TATUNCHA**  
**NO REGISTRA MAS DATOS**

**Asunto: Petición de Usuario: 1040 de 2017**

Dando alcance al requerimiento del radicado 20173000016302 recibida a través de nuestra oficina de Atención al Usuario sobre ingreso de familiares, me permito dar respuesta a su requerimiento y comentarle que su observación fue evaluada por la empresa de Seguridad Servision quienes realizan la respectiva investigación con el personal que se encontraba de turno el día en mención señalando que la usuaria requería que le permitieran el ingreso de sus dos familiares al tiempo, sin embargo el protocolo de ingreso señala que se permite un acompañante por paciente, por este motivo el personal de seguridad únicamente permitió la entrada de la mama de la usuaria. Es importante aclarar que el personal de seguridad es sujeto a cumplir con unos procedimientos de seguridad establecidos para el control de ingreso y egreso de visitantes.

Por su parte la Dirección Administrativa establece como compromiso con la empresa de vigilancia fortalecer la información y orientación al usuario en aras de mejorar esta situación.

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](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

Carrera 8 No. 0 – 29 Sur. Tels. 4077075 [www.hus.org.co](http://www.hus.org.co)

“Humanización con sensibilidad social”




05GIS15 - V1

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,

  
**MAYERLY E. MORALES MORENO**  
usuario@hus Directora de Atención al Usuario (E)  
atencion..org.co\_ - defensor.subdirector@hus.org.co  
PBX. 407 70 75 Ext. 10280

F. Publicación  
Enero del 18  
DSanchez

F. Retiro  
Enero 19/17  
DSanchez

Anexo: Un folio  
Proyecto: Doris Sánchez -Auxiliar DU