



HUS
 HOSPITAL UNIVERSITARIO
 DE LA SAMARITANA
Empresa Social del Estado

Al contestar por favor cite:2018300010900-1



05GIS15 - V4 Página 1 de 1

SDU.1020.2018

Bogotá, 24 de septiembre de 2018

Señor
ANÓNIMO
 No registra dirección.

Asunto: Petición de Usuario 1293-2018

Dando alcance al requerimiento del radicado 20183000016952 recibida a través de la Subdirección de Defensoría al Usuario me permito dar respuesta y comentarle que su observación fue evaluada por la Líder del Proyecto de Nutrición quien informa que en primer lugar, diariamente los nutricionistas pasan revista en los diferentes servicios, ajustando las dietas de acuerdo a la orden médica, gustos y preferencias de los pacientes para posteriormente solicitar esas necesidades a la cocina-servicio de alimentos. Sin embargo puede ocurrir que eventualmente, por orden médica se le cancele la vía oral a uno o más pacientes, luego de la revista que ha realizado la nutricionista lo cual no es de dominio del nutricionista. Se debe mencionar que una vez salen los alimentos de la cocina hacia los pisos, no pueden ser regresados. Esto por razones de higiene y seguridad del paciente y de los usuarios en general.

Con relación a la comida que se prepara para el suministro del servicio de alimentos a funcionarios y colaboradores, se tiene establecido un promedio que cubre la necesidad la gran mayoría de las veces. En caso de que esta no se distribuya completamente, se guarda en cadena de frío para distribuirla en le siguiente servicio. Así las cosas no hay evidencia de desperdicio de comida en buen estado como lo expresa el usuario. Sin embargo, es necesario que se conozca que este reclamo ha sido socializado a todos los miembros del equipo, tanto del área clínica como del servicio de alimentos, con el fin de evitar que se presenten este tipo de situaciones.

Por último los integrantes del equipo de nutrición agradecemos se nos de a conocer las inquietudes, observaciones y demás relacionadas con la prestación del servicio de suministro de alimentos puesto que estas nos ayudad a establecer planes de 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 hacémoslo 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 elevó 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.

Esperamos haber dado respuesta a su petición 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 - 10140
 Transcribió: Doris Sánchez-Auxiliar DU

CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERA	
Fijado (Fecha y Hora):	Desfijado (Fecha y Hora):
24/09/18	08/10/18
Responsable:	Responsable:
David U.	David U.



Carrera 8 No. 0 – 29 Sur. Tels. 4077075

www.hus.org.co

“Humanización con sensibilidad social”