

05GIS15 - V1

Al contestar por favor cite:2017300014157-1



SDU.675.2017  
Bogotá, 15 de Noviembre de 2017

Señora  
**KAREN MARTINEZ NIETO**  
**NO REGISTRA DATOS**

**Asunto: Petición de Usuario: 805 de 2017**

Dando alcance al requerimiento del radicado 201730000013252 recibida a través de nuestra oficina de Atención al Usuario, me permito dar respuesta a la queja presentada por la usuaria KAREN MARTINEZ NIETO, identificada con C.C 1054545970, en la cual manifiesta la inconformidad por que supuestamente le vulneraron el derecho de visitar a su pareja que se encontraba en la cama 436 y comentarle que su observación fue evaluada por la Dirección Administrativa quien manifestó al respecto que nuestra labor en el hospital no es impedir la visita a los pacientes, en este caso específico la usuaria tenía su señor padre en la cama 435, con asignación de custodia por parte del INPEC, razón por la cual no se le permitió el ingreso, sin embargo al evidenciar la insistencia de la usuaria para ingresar al hospital, procedimos a indagar a la señora Nedy Cervantes, mamá del paciente de la cama 436 y ella manifiesta que ellos son de Luruaco Atlántico, que llegaron solos a Bogotá y que no tienen familiares en la ciudad, adicionalmente indica la señora, que su hijo padece de una discapacidad cognitiva y que no tiene esposa, esta situación también fue evidenciada por la Dra. Marlesby Sotelo Puerto referente administrativa el fin de semana que ocurrieron los hechos, el supervisor la puso al tanto de lo que estaba ocurriendo y ella fue a la habitación para hablar con el supuesto esposo de la usuaria y evidencio que el paciente ni siquiera sabía el nombre de la señora Karen Martínez, es importante aclarar que bajo ninguna circunstancia, permitiremos que se vulneren los procedimientos establecidos por la ley, para la visita de los pacientes con asignación de custodia por parte de la policía o el INPEC, teniendo en cuenta el riesgo, que esto representa para los demás usuarios y los funcionarios del hospital.

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](http://www.hus.org.co) o por correo electrónico institucional o en su defecto, frente a cualquier

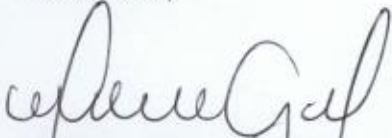
05GIS15 - V1

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):
Nov 15 / 17	Nov 27 / 19
Responsable: D. Sando	Responsable: D. Sanchez

Anexo: Un folio  
Proyecto: Doris Sánchez -Auxiliar DU

