

05GIS15 - V1

Al contestar por favor cite:2017300014017-1



SDU.660.2017  
Bogotá, 10 de Noviembre de 2017

Señora  
**Gloria Rodríguez**  
**NO REGISTRA DATOS**

**Asunto: Petición de Usuario: 837 2017.**

Dando alcance al requerimiento del radicado 20173000013722 recibida a través de nuestro buzón me permito dar respuesta a su requerimiento donde manifiesta inconformidad por tiempo de espera en consulta de neurología y comentarle que su observación fue evaluada por el servicio de Neurología quienes informan que la consulta da 20 minutos este tiempo es por cada paciente, sin embargo a la consulta asisten algunos pacientes con diagnósticos los cuales requieren un mayor tiempo de entrevista y examen físico, lo cual genera que se retrase la consulta.

Anexo a lo indicado se inició consulta aproximadamente a las 8:40 am, esto debido a una urgencia en la Clínica Colombia, la cual tuvo que ser atendida con prioridad.

Sin embargo al paciente en mención se le entrego todo lo solicitado se aclaró todas las dudas para su tratamiento, se vio juntamente con la fisiatra para dar un manejo más completo.

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

05GIS15 - V1

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.

Agradecemos su petición y la invitamos a continuar haciendo uso de este medio.

Cordialmente,



**MARTHA LUCIA GONZALEZ**  
Subdirectora Defensoría al Usuario

[atencion.usuario@hus.org.co](mailto:atencion.usuario@hus.org.co) - [defensor.subdirector@hus.org.co](mailto: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 10 / 17	Nov 23 / 17
Responsable:	Responsable:
DSanchez	DSanchez

Anexo: Un folio  
Proyecto: Doris Sánchez -Auxiliar DU