

05GIS15 - V1

Al contestar por favor cite:2017300015774-1



SDU.957.2017  
Bogotá, 19 de diciembre de 2017

Señor  
**PEDRO GARCIA CARRILLO**  
**NO REGISTRA MAS DATOS**

**Asunto: Petición de Usuario: 957 de 2017**

Dando alcance al requerimiento del radicado 201730000015352 recibida a través de nuestro buzón sobre pérdida de una cobija, me permito *inicialmente ofrecer* excusas, por la posible situación que genere tal insatisfacción y comentarle que su observación fue evaluada por la Subdirección de Enfermería quien informa que con el fin de dar respuesta a la inconformidad manifestada por el paciente en cuanto a pérdida de una toalla que fue retirada de un gabinete del servicio, pero no se hace claridad de quien la retiró, se aclara que el día de la queja al paciente no se le realizó baño general en ducha, por su condición se le realizó baño seco debido a su condición de salud.

La auxiliar de enfermería aclara que se hizo búsqueda en el servicio y en la lavandería pero responden que en la ropa no se encontró la toalla. Por lo anterior no fue posible hallar la toalla ni tampoco establecer el turno en el cual se perdió la misma; sin embargo se hace retro alimentación al equipo de trabajo de enfermería del servicio en cuanto a la importancia de verificar los elementos personales de los pacientes en cada turno e informar las novedades presentadas por los pacientes.

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 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

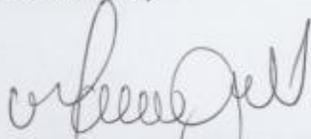
05GIS15 – V1

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

Anexo: Un folio

Proyecto: Doris Sánchez -Auxiliar DU

CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERA	
Fijado (Fecha y Hora):	Desfijado (Fecha y Hora):
Responsable:	Responsable: