



HOSPITAL UNIVERSITARIO  
DE LA SAMARITANA

*Empresa Social del Estado*

Al contestar por favor cite:2018300002837-1



05GIS15 - V1 - Página 1 de 2

SDU.160.2018

Bogotá, 14 de marzo de 2018

Señora  
ROCIO ZIPAQUIRA  
VEREDA AGUA CALIENTE AGUA DE DIOS - CUNDINAMARCA  
NO REGISTRA DATOS

**Asunto: Petición de Usuario: 189 de 2018**

Dando alcance al requerimiento del radicado 20183000002682 recibida a través de nuestra oficina de Defensoría al Usuario me permito *inicialmente ofrecer* excusas por la posible situación que genere tal insatisfacción y comentarle que su observación fue evaluada por la Subdirección de Neurocirugía quien informa paciente con indicación de manejo consistente en revascularización cerebral arterial que requiere insumo( sutura monocril 10-0), en el momento no disponible en la institución para lo cual se inicia trámite para consecución del mismo, así como orden de remisión a institución de cuarto nivel para realización de procedimiento.

El día 28 de febrero de tiene disponibilidad de insumo y paciente ya se encuentra en la institución para iniciar proceso de hospitalización e incluir en programación quirúrgica.

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 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.



HOSPITAL UNIVERSITARIO  
DE LA SAMARITANA

*Empresa Social del Estado*

Al contestar por favor cite:2018300002837-1



05GIS15 - V1 - Página 2 de 2

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

CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERA	
Fijado (Fecha y Hora):	Desfijado (Fecha y Hora):
14-3-18	28-3-18
Responsable:	Responsable:
Andrea	Andrea