



**SDU.740.2020**

Bogotá, 23 de Junio de 2020

Señor

**ANONIMO**

No registra Dirección

**Asunto: Petición de Usuario: 745 - 2020**

Dando alcance al requerimiento del radicado 2020806 recibido a través de nuestro Correo Electrónico, referente a solicitud de cita, me permito dar respuesta y comentarle que su petición fue evaluada por el Subdirector de Urgencias, Dr. Elkin Molina, quien informa que:

*“De acuerdo a revisión del caso referido me permito informar:*

- 1. Agradecemos al usuario la preocupación manifestada en relación al vocabulario percibido de algunos colaboradores durante la atención en el servicio de Urgencias.*
- 2. Se tomaron medidas retroalimentando a los funcionarios de enfermería a través de la coordinadora del servicio asignada, sobre el buen uso del lenguaje y demás componentes de comunicación asertiva*
- 3. Lamentamos la incomodidad percibida por el usuario y su familia relacionada a la PQRS manifestada*
- 4. Como servicio continuaremos trabajando para el mejoramiento continuo, mitigando la reincidencia de éste tipo de novedades.”*

Por su parte la Jefe Doris Torres, Subdirectora de Enfermería, Informa que:

*“La Enfermera Coordinadora misión del Servicio, da a conocer al personal de Enfermería del servicio de Urgencias, hace intervención acerca de aspectos relacionados con comunicación asertiva, manejo adecuado del tono de voz, uso adecuado del tiempo de la jornada laboral y demás aspectos relacionados con los comportamientos en las áreas asistenciales con el fin de concientizar al personal y generar un cambio para que este tipo de situaciones no se vuelvan a presentar.*

*De antemano ofrecemos excusas por la situación presentada y continuaremos con el seguimiento a los colaboradores a fin de mejorar la comunicación como aspecto fundamental de la calidad de atención.”*

Para finalizar, 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.

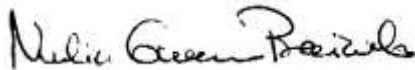




Aprovecho para hacer entrega de los Derechos y Deberes de los Usuarios, establecidos en la Resolución interna 367 del 22 de septiembre de 2014, en concordancia con la Resolución 13437 de 1991 del hoy Ministerio de Salud y Protección Social y el artículo 160 de la Ley 100 de 1993, cuyo objetivo es darlos 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.

Esperamos haber dado respuesta a su petición y lo invitamos a continuar utilizando nuestros servicios.

Cordialmente,



**NUBIA DEL CARMEN GUERRERO**  
Directora de Atención al Usuario  
[atencion.usuario@hus.org.co](mailto:atencion.usuario@hus.org.co)  
PBX. 407 70 75 Ext. 10280

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

Trascribió: Sharon Ochoa, Técnica SDU.

