



SDU.895.2020

Bogotá, 27 Julio de 2020

Señor

ANONIMO

No Registra Dirección

Asunto: Petición de Usuario: 2020968 (893 – 2020)

Dando alcance al requerimiento del radicado 2020968 recibido a través de nuestro Buzón de Sugerencias, me permito dar respuesta y comentarle que su observación fue evaluada por Subdirección de Enfermería Jefe Doris Helena Torres quien informa que se hizo seguimiento con el camillero, quien manifiesta que efectivamente se realizó traslado de la paciente, de la unidad renal al piso 3 sur, en silla de ruedas; traslado durante el cual no se presentó ningún incidente.

Ante el comentario de la paciente quien refiere que la dejaron caer en la unidad renal el camillero informa al supervisor de turno quien de manera inmediata establece comunicación con la enfermera de la unidad Renal para verificar la información, la cual no corresponde con la realidad, dado que durante el procedimiento de hemodiálisis no se presentó caída alguna.

Por tal motivo y ante estas manifestaciones de la paciente y familiar el camillero decide poner en conocimiento estos hechos.

Consideramos relevante mencionar que el HUS ha venido trabajando en el fortalecimiento de los procesos de información y orientación al usuario así como en humanización del servicio, sensibilizando el talento humano que participa en el proceso de atención del paciente y su familia, a través de la Campaña del **“Pacto por el Trato Amable”**, para concientizar a los actores del mismo en que siempre debemos ofrecer un trato respetuoso, cordial y humanizado

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 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 elevó 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 GUERRERO PRECIADO

Directora de atención al usuario

atencionu.direccion@hus.org.co

PBX. 407 70 75 Ext. 10280 -10109

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

Trascribió: Sharon Ochoa – Técnica SDU

Anexo: Un (1) Folio

