

05GIS15 – V1

Al contestar por favor cite:2017300014300-1



SDU.685.2017
Bogotá, 20 de Noviembre de 2017

Señora
INGRID DANIELA BOADA SERRANO
Vereda Río Frío Oriental, Tabio Cundinamarca

Asunto: Petición de Usuario: 844 de 2017

Dando alcance al requerimiento del radicado 201730000013742 recibida a través de nuestra oficina de Defensoría del Usuario, me permito *inicialmente ofrecer excusas por la posible situación que genere tal insatisfacción* y comentarle que su observación fue evaluada en conjunto por la Coordinación de Anestesiología y la Coordinación de la Unidad quirúrgica quienes refieren que es importante informarle que la institución cuenta con un procedimiento para tratar este tipo de casos, adicionalmente se informó al servicio de Trabajo Social quienes hicieron el despliegue de la información suministrada por la paciente a los servicios de apoyo, realizando acompañamiento a la situación presentada e informándoles la gestión realizada ante el ente legal encargado en este caso la fiscalía.

Estamos atentos al proceso y a la investigación que se lleve a cabo para cumplir con el manejo integral, oportuno, seguro y de calidad a nuestros pacientes.

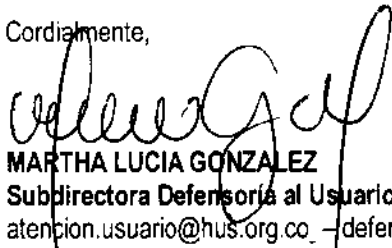
Para finalizar, no obstante lo informado, agradecemos el haber dejado su observación y comentarios, los cuales son valiosos aportes para mejorar cada día y poder seguir prestando servicios con la calidad esperada, también es importante que conozca que si presenta desacuerdo con la respuesta ofrecida o desea ampliar la información, podrá 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 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.

05GIS15 - V1

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

Proyecto: Doris Sánchez -Auxiliar DU