



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

05GIS15 - V1

Al contestar por favor cite:2017300015865-1



SDU.760.2017

Bogotá, 22 de Diciembre de 2017

Señor

JUAN PABLO ROMERO GONZALEZ

NO REGISTRA DATOS

Asunto:

Petición de Usuario 977 2017

Dando alcance al requerimiento del radicado 201730000015492 recibido a través de nuestros Buzones me permito *inicialmente ofrecer* excusas, por la situación que genere tal insatisfacción y comentarle que su observación fue evaluada por el Doctor quien dando respuesta a la petición informa:

Reciba un cordial saludo la presente es para dar respuesta a la petición del señor JUAN PABLO ROMERO, quien manifestó su inconformidad con el servicio de duplex por la demora en la atención.

Nos permitimos dar a usted excusas ya que el día 30 de Noviembre se presentó una urgencia y el cirujano vascular apoyo dicha urgencia, retrasando la toma de duplex a los pacientes ya citados para toma de duplex. Es grato para nuestra institución contar con usuarios como usted, que a través de sus manifestaciones escritas referentes a la percepción del servicio recibido contribuyen al fortalecimiento de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad y nos da la posibilidad de implementar acciones concretas en búsqueda del mejoramiento continuo de nuestros servicios.

Comprendemos la inconformidad del paciente y presentamos nuestras excusas por la mala percepción en cuanto a la oportunidad que ha recibido de nuestro servicio.

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

Carrera 8 No. 0 - 29 Sur. Tels. 4077075 www.hus.org.co

"Humanización con sensibilidad social"





HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

05GIS15 - V1

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 solicitud y lo invitamos a continuar utilizando nuestros servicios.

Cordialmente,

MARTHA LUCIA GONZALEZ

Subdirectora de 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 CARTELES	
Fijado (Fecha y Hora):	Desfijado (Fecha y Hora):
Responsable:	Responsable:

