

05GIS15 - V1

Al contestar por favor cite:2017300014015-1



SDU.661.2017
Bogotá, 10 de Noviembre de 2017

Señor
ANONIMO
NO REGISTRA DATOS

Asunto: Petición de Usuario: 857 de 2017

Dando alcance al requerimiento del radicado 201730000013862 recibida a través de nuestra página web sobre oficina de atención al Usuario, me permito dar respuesta a su requerimiento y comentarle que su observación fue evaluada por la Dirección de atención al Usuario quien informa que el hospital cuenta en este momento con (2) dos oficinas de atención al usuario, la Dirección de atención al usuario y la Subdirección de Defensoría del Usuario ambas ubicadas en el primer piso del edificio asistencial del hospital.

Por otra parte según lo manifestado por la secretaria del servicio y las informadoras y orientadoras de la oficina de la Dirección de Atención al Usuario "No se presentó la situación manifestada en el anónimo, más aun teniendo en cuenta que siempre desde la DAU se brinda una atención cordial, amable a los usuarios, apoyo a sus requerimientos y acompañamiento según necesidad, al igual que en la Subdirección de Defensoría del Usuario.

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 y humanización de acuerdo a nuestras políticas institucionales.

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

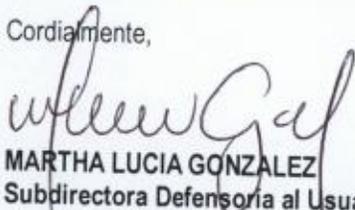
05GIS15 - V1

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 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

CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERA	
Fijado (Fecha y Hora):	Desfijado (Fecha y Hora):
Nov 14 / 17	Nov 24 / 17
Responsable: DSanchez2	Responsable: DSanchez3