

05GIS15 - V1

Al contestar por favor cite:2017300014010-1



SDU.663.2017  
Bogotá, 10 de Noviembre de 2017

Señor  
**JUAN GABRIEL PIÑEROS**  
**NO REGISTRA DATOS**

**Asunto: Petición de Usuario: 852 de 2017**

Dando alcance al requerimiento del radicado 201730000013832 recibida a través de nuestra oficina de Atención al Usuario sobre gestión de certificado de defunción, me permito *inicialmente ofrecer excusas por la situación que género tal insatisfacción* y comentarle que su observación fue evaluada por la Subdirección de Medicina Interna quien informa que una vez realizado el análisis de la situación con los médicos implicados, le comento que el error inicial que se generó en el diligenciamiento del Certificado de Defunción tuvo que ser corregido al día siguiente por el mismo médico que lo había expedido y le fue entregado satisfactoriamente al peticionario.

En cuanto al trato recibido por parte de la residente, también se hizo retroalimentación sobre la importancia del trato humanizado en todas las situaciones y con todos los pacientes, y ella se comprometió al proceso de mejora continua al respecto.

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 hacémoslo 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 eleva 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

Carrera 8 No. 0 - 29 Sur. Tels. 4077075 [www.hus.org.co](http://www.hus.org.co)

"Humanización con sensibilidad social"



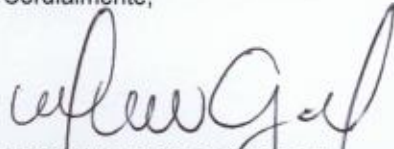
05GIS15 - V1

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.

CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERA	
Fijado (Fecha y Hora):	Desfijado (Fecha y Hora):
NOV 14   17	NOV 24   17
Responsable: D Sauch	Responsable: D Sauch

Cordialmente,



**MARTHA LUCIA GONZALEZ**  
Subdirectora Defensoría al Usuario  
atencion.usuario@hus.org.co - defensor.subdirector@hus.org.co  
PBX. 407 70 75 Ext. 10280

Anexo: Un folio  
Proyecto: Doris Sánchez -Auxiliar DU