

**1320-SIAU-0053-2018**

Bucaramanga, 23 de marzo de 2018

**PARA:**       **Señor(a):**  
**BARBARA CASTRO**  
**ANA ESTHER CACERES**  
**PAOLA LAGOS BUENO**  
**KELLY MENDOZA**

**ASUNTO:**   **Respuesta a queja presentada por usted a la ESE HUS**

Cordial Saludo,

Gracias a usted, hemos podido conocer el funcionamiento de nuestros procesos y colaboradores, su información ha sido de vital importancia porque nos ha permitido realizar las revisiones, ajustes y correctivos.

Su información fue recibida asignándosele número **43-B** de radicado en nuestra dependencia; se envió al área de Sub gerencia de Ambulatorios y apoyo terapéutico quienes revisaron lo ocurrido, indicando que se hizo lo siguiente

- me permito informarle que al interior de la Institución se socializó y analizó su queja con el fin de buscar las causas que la originaron y generar las acciones a tomar para la mejora con el fin de brindar los mayores estándares de seguridad y satisfacción en el suministro de alimentos.
- Se realiza llamada telefónica 23/03/2018 se confirma el cumplimiento y aceptación de la respuesta de la queja se habla:  
Paola lagos 3132353105   [paolalagos20@hotmail.com](mailto:paolalagos20@hotmail.com)  
Adriana castro 3223827771 no tiene correo acepta la respuesta vía telefónica  
Ana Esther 3118911430 no contesto  
Kelly Mendoza 3143779072 no tiene correo acepta la respuesta vía telefónica  
Olga Patricia Rangel 3227255111 no contesto.
- La respuesta es subida a la pagina web [www.hus.gov.co](http://www.hus.gov.co)

De nuestra parte estamos haciendo seguimiento a lo ocurrido con el fin de realizar los ajustes a los que haya lugar, nuestro objetivo es que usted conozca los cambios que estamos realizando en la institución para que tenga una mejor experiencia la próxima oportunidad.

Cuando tenga algún inconveniente no dude en comunicarse con nosotros, a través de los buzones de sugerencia que se encuentran ubicados en cada servicio, las encuestas

de satisfacción, las quejas a través de la página web [www.hus.gov.co](http://www.hus.gov.co) sección PQRS atención de peticiones, quejas y reclamos, o personalmente en nuestras oficinas de atención al usuario o con las auxiliares de atención al usuario asignadas en cada piso. Usted tiene derecho a recibir servicios de atención segura, humana y digna; a su vez solicitamos que los usuarios nos suministren información verdadera sobre su identificación así podemos contactarle cuando se presente alguna novedad.

“Frente a cualquier desacuerdo en la decisión adoptada por la entidad en la cual se elevó la respectiva queja o petición, se puede elevar consulta ante la correspondiente inspección de salud, sea esta la municipal, departamental o distrital, si es del régimen subsidiado. Para los demás regímenes se elevará a la Superintendencia nacional de salud, sin perjuicio de la competencia preferente que corresponda a ésta como ente rector en materia de inspección, vigilancia y control; modificación circular externa Nro 049 de 2008.

Adjuntamos folleto de deberes y derechos de los usuarios aprobados mediante la resolución 721 de 2013 correspondiente a política de atención en salud centrada en el usuario. Manifestamos nuestro compromiso con el mejoramiento continuo.

Atentamente,



PS. NATALY GALVAN CAMACHO  
Profesional Universitario SIAU

**Anexos (2)**



04-Febrero - 2018

43-B 10

Buenas tardes, la presente es para decirle o comunicarle que el día de hoy y anteriores días hemos visto que la comida esta regular las mandammas dañadas, por ejemplo hoy trajeron papa y sabia. como a combustible, Los caldos tienen la papa muy dura y jugo de durazno. Redulce.  
Gracias por su atención.

Barbara Castro → Tia Carlos Alberto Santos.  
ANA ESTHER - GARCERAN. Isabel CAMILA.  
Paola Jaques Bueno - madre de Yaira Torrado  
Kelly y Mendoza Chgo madre josuar imitola M.  
Kelly Johana Camargo - AshLee Fernanda Carreño  
OLGA PATRICIA ZANBEL Pacheco MADRE DE MARIA VICTORIA MORENO  
Tatiana Ortega. - mamá de Danna Sofia cama 424 a  
y por favor usar la comida de danna siempre le dan pollo, pollo y pollo y pure

A= Sub Ambulatorios (Nutrición)  
m= Confort  
Quejor



Bucaramanga, 22 de marzo de 2018

Señoras:  
BARBARA CASTRO  
ANA ESTHER CACERES  
PAOLA LAGOS BUENO  
KELLY MENDOZA  
KELLY JOHANA CAMARGO  
OLGA PATRICIA RANGEL  
TATIANA ORTEGA  
La Ciudad



REFERENCIA: Respuesta a queja No. 43B SIAU-HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER

Cordial saludo;

En nombre de nuestra empresa deseo manifestarles mi agradecimiento por sus comentarios, además me permito informarles que se nos dio a conocer su queja que fue analizada con el fin de encontrar las causas que la originaron y generar las acciones a tomar para la mejora con el fin de brindar los mayores estándares de seguridad y satisfacción en el suministro de alimentos.

Ofrezco disculpas por las incomodidades que se les causaron y tomo sus comentarios como una oportunidad de mejora.

Atentamente,

FIORELLA HERNÁNDEZ LOPEZ  
Coordinadora Nutrición  
ECOSERVIR SAS



Cra. 25 No. 40 - 68 B. Sotomayor  
 PBX. 633 2795 - 313 406 31 51  
 [recepcion@ecoservir.com](mailto:recepcion@ecoservir.com)

**¿QUÉ ES EL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO? (SIAU)**

El SIAU es una herramienta creada por el Ministerio de Salud para mejorar la prestación de los servicios, tomando como fuente de información del usuario quejas, reclamos, sugerencias y agradecimientos haciendo uso de sus derechos y deberes.

**¿CUÁLES SON LAS FUNCIONES DEL SIAU?**



**¿Dónde están ubicados?**

En la sede principal de la ESE Hospital Universitario de Santander, puede identificar tres puntos en los que podrán orientarlo.

1. En la plazoleta principal (segundo piso)
2. Carrera 30 #31- 60 sede de Consulta Externa.
3. En cada uno de los pisos usted puede identificar el personal que le orientará.

**¿Cómo me comunico?**

Puede llamar a los teléfonos 6346378, 6346110 extensiones 139 -140-398.

Por medio de correo electrónico ingresando en la página web: [www.hus.gov.co](http://www.hus.gov.co), sección PQRD

Por medio de los buzones de sugerencias que se encuentran en diferentes servicios de la institución.



*Nuestro compromiso es :  
Calidad y Eficiencia en el Servicio*

**DERECHOS Y DEBERES**



FOLLETO DERECHOS Y DEBERES  
GMC-FL VERSIÓN 1  
PROCESO GESTIÓN DE MEJORAMIENTO CONTINUO

Contáctenos:  
Carrera 33 # 28-126  
PBX: 6346110  
[www.hus.gov.co](http://www.hus.gov.co)



ODI—COMUNICACIONES Y PRENSA ESE HUS

La ESE Hospital Universitario de Santander, como institución prestadora de servicios de salud y por su compromiso ético y social de procurar bienestar y minimización de los riesgos de la atención, **PROMULGA** los siguientes **Derechos y Deberes de los pacientes y sus familias**:

### DERECHOS

- |   |   |   |  |
|---|---|---|--|
| 1. A recibir atención segura, humana y digna, sin ningún tipo de discriminación, raza, sexo, edad, idioma, religión, política, origen, nivel social o condición de salud. | 4. A elegir el profesional de salud de su preferencia de acuerdo a las opciones presentadas por el Hospital     | 7. A solicitar una segunda opinión.   | 10. A donar o recibir órganos.   |
| 2. A recibir información clara y oportuna sobre: personal, estado de salud y todo lo relacionado con su atención.   | 5. A dar a conocer al Hospital sus quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y recibir respuestas de ellas. | 8. A recibir apoyo espiritual acorde a sus creencias y a la creencia de su familia y allegados. | 11. A recibir información sobre coberturas de la seguridad social y costos de los servicios relativos a su situación particular. |
| 3. A autorizar y tomar decisiones sobre su proceso de atención médica o participación en actividades de docencia e investigación científica.                              | 6. A tener la mayor privacidad en la atención y absoluta confidencialidad en la información.                    | 9. A recibir valoración y manejo adecuado del dolor.  |  |

### DEBERES

Para que el proceso de atención sea óptimo y satisfactorio es necesario que usted como usuario de los diferentes servicios tenga en cuenta los siguientes compromisos:

1. suministrar información verdadera sobre su identificación, salud, tratamientos y medicamentos que esté recibiendo.
2. Cumplir con las normas y horarios establecidos por la Institución.
3. Tratar con respeto, amabilidad y dignidad a las personas que lo atienden a los demás pacientes y visitantes en general.
4. Cuidar y usar de manera responsable y racional, los recursos del Hospital.
5. Registrar e inscribir a los recién nacidos en la notaría, Registraduría municipal y en la EPS, antes de los 30 días.
6. Seguir el plan de tratamiento ordenado, con las instrucciones que son para su bienestar.
7. Cuidar de su salud y hacer que su grupo familiar sea parte activa de su tratamiento y recuperación.
8. Evitar conflictos al acompañar e informar y orientar a otros usuarios o miembros de su familia que requieran asesoría o atención en el HUS.
9. Cancelar cuando así correspondiera los copagos y/o cuotas moderadoras que se generen de su atención en salud, de acuerdo a la normatividad vigente.

**HAZ VALER TUS DERECHOS Y COMPROMÉTETE CON TUS DEBERES**