

Santiago de Cali, 3 de octubre de 2024

## ANÓNIMO

Sin datos administrativos

Ref: Respuesta queja radicado No. 5178

Cordial saludo,

En Fundación IDEAL® para la rehabilitación integral "Julio H Calonje" las opiniones de nuestros usuarios son muy importantes. Acusamos recibido de la queja radicada por usted a través de nuestro buzón de sugerencias sobre el servicio de terapia física en la sede Unidad Especializada en Habilitación/Rehabilitación Integral.

Queremos informarle que para hacer análisis del caso es necesario conocer los datos del usuario, por lo cual es importante que usted nos suministre los datos de identificación correctos (nombres, apellidos y número de identificación), los cuales no fueron suministrados en su inconformidad. Al no contar con esta información no fue posible realizar un seguimiento puntual de los hechos descritos por usted.

Respecto a su manifestación queremos agradecerle por su comentario y preocupación sobre el uso de las toallas durante la terapia, entendemos la importancia de proporcionar un entorno cómodo y seguro para nuestros usuarios, motivo por el cual nos encontramos fortaleciendo la adherencia al uso y cumplimiento de los implementos como requisito para las terapias.

Lamentamos profundamente su percepción, como institución comprometida con la autodeterminación, vida independiente e inclusión de las personas con discapacidad, damos cumplimiento a los estándares superiores de calidad de los servicios y productos de habilitación/rehabilitación integral a través de la prestación de servicios seguros, de calidad y humanizados.

Cordialmente,

**LUISA FERNANDA DÍAZ VILLANUEVA**  
Profesional Atención al Usuario



Luisa Fernanda Díaz Villanueva  
Trabajadora Social  
Universidad del Valle  
T.P. 319731103-1

*Según lo dispuesto por la Superintendencia Nacional de Salud en su Circular Externa No. 009/1996 y 049/2008, frente a cualquier desacuerdo en la decisión adoptada, puede elevar consulta ante la correspondiente Dirección de Salud, Departamental, Distrital o Local o a la Superintendencia Nacional de Salud, como ente rector en materia de inspección, vigilancia y control.*