



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

Al contestar por favor cite:2018300000352-1



05GIS15 - V1

SDU.007.2018

Bogotá, 17 de Enero de 2018

Señor

ANONIMO

NO REGISTRA MAS DATOS

Asunto: Petición de Usuario: 014 de 2018

Dando alcance al requerimiento del radicado 20183000000142 recibida a través de nuestra página Web sobre atención de la Jefe de servicio, me permito inicialmente ofrecerle disculpas por la situación que genero tal insatisfacción y comentarle que su observación fue evaluada por la Subdirección de Enfermería quienes realizan seguimiento a la profesional de Enfermería Diana Zambrano, asignada al servicio de urgencias haciendo la respectiva retroalimentación en cuanto a la importancia de mantener una comunicación asertiva y trato amable con el equipo de salud así como también con los pacientes y sus familias.

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 elevó 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 Ministerio de Salud y Protección Social y el artículo 160 de la Ley 100 de 1993, cuyo objetivo es dártelos 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,

MAYERLY E. MORALES MORENO

usuário@hus Directora de Atención al Usuario (E)

atencion.org.co - defensor.subdirector@hus.org.co

PBX. 407 70 75 Ext. 10280

Anexo: Un folio

Proyecto: Doris Sánchez -Auxiliar DU