



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

Al contestar por favor cite: 2018300006074-1



05GIS15 - V3 Página 1 de 1

SDU.470.2018

Bogotá, 05 de Junio de 2018

Señor

Anónimo

No registra dirección.

Asunto: Petición de Usuario 606 de 2018

Dando alcance al requerimiento del radicado 2018300008262 recibida a través de la página Web, me permito comentarle que su observación fue evaluada por la Subdirección de Enfermería quien informa que se hace seguimiento a la petición, se puede comentar en relación al caso, que la información suministrada por el peticionario anónimo, no responde al actuar de la auxiliar en las actividades de cuidado que realiza con los pacientes asignados a su cargo, tal como puede evidenciarse en la evaluación técnica que se realiza al personal mediante las listas de chequeo, y las cuales evidencia una adecuada adherencia frente a los diferentes procesos asistenciales institucionales.

Se reconoce que pudieron haber existido dificultades de comunicación asertiva o manejo de información con el personal de enfermería, más que con los pacientes y usuarios, por lo que se consideró evaluar por parte de la empresa contratista.

No obstante lo anterior, consideramos relevante mencionar que el HUS ha venido trabajando en el fortalecimiento de los procesos de información y orientación al usuario así como en humanización del servicio, sensibilizando el talento humano que participa en el proceso de atención del paciente y su familia, a través de la Campaña del "Pacto por el Trato Amable", para concientizar a los actores del mismo en que siempre debemos ofrecer un trato respetuoso, cordial y humanizado

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 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.

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

CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERA	
Fijado (Fecha y Hora):	Desfijado (Fecha y Hora):
05 Junio 18	05 Junio 18
Responsable:	Responsable:
Yari Brassis	Yari Brassis



051



SC5520-1

Carrera 8 No. 0 - 29 Sur. Tels. 4077075 www.hus.org.co

"Humanización con sensibilidad social"

