



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

SDU.477.2018

Bogotá, 06 de Junio de 2018

Señor

Anónimo

No registra dirección.

Al contestar por favor cite:2018300006162-1



05GIS15 - V3 Página 1 de 2

Asunto: Petición de Usuario 609 de 2018

Dando alcance al requerimiento del radicado 20183000008392 recibida a través de la página Web, me permito comentarle que su observación fue evaluada por la Subdirección de Enfermería quien informa que en seguimiento a la queja anónima, se solicita respuesta a la auxiliar asignada al servicio quinto piso sur, quien manifiesta que en ningún momento ha presentado inconveniente con el trato a los pacientes o familiares ya que cuando se presenta algún tipo de inconveniente se da informe al jefe inmediato del servicio.

Se realizó revisión por parte de la empresa temporal acerca de la información suministrada por parte de la auxiliar, verificando que en el tiempo que lleva laborando en la Institución, no ha presentado ningún tipo de queja o petición en relación a los discutida en la presente respuesta y responde a su compromiso con la Institución, en el tiempo que lleva laborando en la Institución, además esto responde también, el no contar con elementos probatorios adicionales que permitan corroborar la información consignada por parte del peticionario.

Se continuará con el seguimiento al personal de enfermería en general y respectivo frente al caso.

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



051



SC5520-1

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

"Humanización con sensibilidad social"





HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

Al contestar por favor cite:2018300006162-1



05GIS15 - V3 Página 2 de 2

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 petición 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):
Responsable:	Responsable:

Trascribió: Doris Sánchez, auxiliar SDU



051



SC5520-1

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

"Humanización con sensibilidad social"

