



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA
Empresa Social del Estado

SDU.484.2018

Bogotá, 07 de Junio de 2018

Señor

ANONIMO

No registra dirección.

Asunto: Petición de Usuario 632 de 2018

Dando alcance al requerimiento del radicado 20183000008572 recibida a través de nuestra página Web me permito comentarle que su observación fue evaluada por la Subdirección de enfermería quien manifiesta que se hace retroalimentación con respecto a la importancia del respeto, trabajo en equipo y comunicación asertiva y tener en cuenta los conductos regulares.

Se les recuerda la política de humanización de la institución y el deber en su cumplimiento, se dejan compromisos de mejora.

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 hacémoslo 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 petición y lo invitamos a continuar utilizando este medio.

Cordialmente,

MARTHA LUCIA GONZALEZ

Subdirectora de 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):
07-06-18	22-06-18
Responsable:	Responsable:
<i>Jonis Braussen</i>	<i>Jonis Braussen</i>



051



SC5520-1

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

"Humanización con sensibilidad social"

