



HOSPITAL UNIVERSITARIO  
DE LA SAMARITANA

*Empresa Social del Estado*

SDU.495.2018

Bogotá, 07 de Junio de 2018

Señor

**ANONIMO**

No registra dirección.

Al contestar por favor cite:2018300006212-1



05GIS15 - V3 Página 1 de 2

**Asunto: Petición de Usuario 653 de 2018**

Dando alcance al requerimiento del radicado 20183000009062 recibida a través de nuestro buzón de sugerencias, me permito dar respuesta su requerimiento y comentarle que su observación fue evaluada por la Subdirección de Medicina Interna, quien manifiesta respuesta por parte del medico especialista y residentes informando que en ningún momento el personal médico quiere generar un ambiente inadecuado de trabajo y mucho menos incurrir en ofensas hacia ningún personal perteneciente a la institución, es por esto que ofrecemos nuestras más sinceras disculpas si se ha sentido de esta manera; Nuestro trabajo tiene como oficio garantizar el bienestar de los pacientes a cargo y un ambiente de trabajo adecuado, que permita garantizar un trato humano y sobre todo responsable con todos los pacientes a cargo.

Lamentamos el mal entendido generado y la inconformidad por parte de la familia que remite la petición, dejando claro el compromiso de nuestro servicio por el Bienestar y respeto por pacientes, familiares y personal de apoyo.

De ante mano agradeciendo su atención prestada y los actos de retroalimentación para la constante mejora y crecimiento personal y profesional.

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](http://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](http://www.hus.org.co)  
"Humanización con sensibilidad social"





HOSPITAL UNIVERSITARIO  
DE LA SAMARITANA

*Empresa Social del Estado*

Al contestar por favor cite:2018300006212-1



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 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.

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):
07-06-18	22-06-18
Responsable:	Responsable:
Neto Dávila	Neto Dávila



051



SC5520-1

Carrera 8 No. 0 - 29 Sur. Tels. 4077075 [www.hus.org.co](http://www.hus.org.co)

"Humanización con sensibilidad social"

