



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado SDU.742.2018
Bogotá, 30 de Julio de 2018

Señor
FRANCISCO ACOSTA
No registra dirección.

Al contestar por favor cite:2018300008232-1



05GIS15 - V3 Página 1 de 2

Asunto: Petición de Usuario 1017 de 2018

Dando alcance al requerimiento del radicado 20183000013482 recibida a través de nuestro buzón de sugerencias, me permito dar respuesta y comentarle que su observación fue evaluada en conjunto por la Dirección administrativa y la empresa de seguridad Servision Colombia quienes informan que una vez conocida la novedad se procedió a realizar la respectiva investigación y se hace un llamado de atención al personal de esta área.

Dado a que Servision capacita de manera permanente con el objetivo de brindar un trato humanizado a los pacientes y familiares que ingresan a la institución, bajo ningún motivo podemos tolerar que nuestros colaboradores irrespeten a los usuarios independientemente de su condición social, raza o género al que pertenezca, para nosotros todos deben ser tratados con el mismo respeto.

Finalmente en nombre Servision ofrecemos al señor Francisco Acosta nuestras más sinceras disculpas por la incomodidad causada y nos comprometemos a estar más pendientes del comportamiento de nuestro personal para tomar los correctivos a que haya lugar.

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 petición y lo invitamos a continuar utilizando nuestros servicios.

Cordialmente,

MARTHA LUCIA GONZALEZ
Subdirectora Defensora 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): 12:15 PM	Desfijado (Fecha y Hora): 12:15 PM
30/07/18	14/08/18
Responsable: David U.	Responsable: David U.

Trascribió: Doris Sánchez-Auxiliar SDU



051



SC5520-1

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

"Humanización con sensibilidad social"

