



HOSPITAL UNIVERSITARIO  
DE LA SAMARITANA

*Empresa Social del Estado*

Al contestar por favor cite:2018300008302-1



05GIS15 - V3 Página 1 de 1

SDU.762.2018

Bogotá, 31 de Julio de 2018

Señor

**ANONIMO**

No registra dirección.

**Asunto: Petición de Usuario 1018 de 2018**

Dando alcance al requerimiento del radicado 20183000013492 recibida a través nuestro buzón de sugerencias, me permito dar respuesta a su requerimiento y comentarle que su solicitud fue evaluada por la Subdirección de Enfermería quien informa que recibida la queja, se procede al seguimiento, a lo cual la Enfermera asignada a la sala de partos refiere que el día 13 de julio de 2018 en sala de partos con auxiliar de enfermería se presentó un incidente en el cambio de turno de noche a mañana , debido a una observación que se hace de forma verbal y respetuosa, debido al incumplimiento de actividades propias del auxiliar de enfermería, , en cambio sí recibió ofensa por parte de la personal auxiliar a quien se le hizo la observación. Aclara que en el ejercicio de sus funciones busca que se cumplan las actividades propias del cuidado de enfermería, para el buen desarrollo de la práctica diaria y así garantizar atención oportuna y segura al binomio madre e hijo.

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 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 Defensoría al Usuario**

atencion.usuario@hus.org.co - defensor.subdirector@hus.org.co

PBX. 407 70 75 Ext. 10280

Trascribió: Doris Sánchez, auxiliar SDU

CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERA	
Fijado (Fecha y Hora):	Desfijado (Fecha y Hora):
Julio 31/18 12h	Agosto 15/18 12h
Responsable:	Responsable:
D. Sánchez	D. Sánchez



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

"Humanización con sensibilidad social"

