



HOSPITAL UNIVERSITARIO  
DE LA SAMARITANA

*Empresa Social del Estado*

SDU.1141.2018

Bogotá, 08 de octubre de 2018

Señor

**ANONIMO**

No registra dirección.

Al contestar por favor cite:2018300011557-1



05GIS15 - V4 Página 1 de 1

**Asunto: Petición de Usuario 1453-2018**

Dando alcance al requerimiento del radicado 2018300018802 recibida a través de nuestro buzón de sugerencias, me permito inicialmente ofrecer excusas por la posible situación que genero tal insatisfacción y comentarle su observación fue evaluada por la Dirección administrativa quien informa que la petición fue dada a conocer a Coopetrasan, cooperativa a la cual fue dado en calidad de comodato el espacio ubicado en la recepción de Hospital Universitario de la Samaritana para el manejo de la venta de comestibles y bebidas, realizando recomendaciones específicas sobre la importancia de aplicar conductas encaminadas a fortalecer la comunicación asertiva y prudente con cliente interno, usuario, paciente y familia.

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 manifestación 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):
04:00PM	04:00PM.
08/10/18	27/10/18
Responsable:	Responsable:
David U.	David U.

Trascribió: Doris Sánchez-Auxillar SDU



Carrera 8 No. 0 - 29 Sur. Tels. 4077075

[www.hus.org.co](http://www.hus.org.co)

"Humanización con sensibilidad social"