



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

SDU.1553.2018

Bogotá, 30 de octubre de 2018

Señora

MARISOL CHIRIVI

No registra dirección

Asunto: Petición de Usuario 1687-2018

Dando alcance al requerimiento del radicado 20183000021662 recibida a través de nuestro buzón de Sugerencias, me permito dar respuesta y comentarle que su observación fue evaluada por el Director Administrativo quien informa a través de la empresa Servisión que se encuentran asignadas tres filas, una para ingreso a Consulta Externa, una para Urgencias y por ultimo ingreso a visitas y esta es de acuerdo al orden de llegada.

Es preciso mencionar que en conjunto con la Subdirección de Hotelería y la Subdirección de Defensoría del Usuario, se han venido implementando acciones para mejorar el proceso de ingreso de usuarios y visitantes; así también se realizó retroalimentación al personal de seguridad, enfatizando sobre la importancia del trato humanizado y el cumplimiento de reglas de comportamiento y relaciones de respeto con nuestros usuarios: paciente y familia.

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 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): 2:00 PM.	Desfijado (Fecha y Hora): 2:00 PM.
30/10/18	15/11/18
Responsable: David U.	Responsable: David U.

Trascribió: D.V-Técnico en Misión SDH



051



SC5520-1

