



HOSPITAL UNIVERSITARIO  
DE LA SAMARITANA

*Empresa Social del Estado*

Al contestar por favor cite:201930000515-1



05GIS15 - V4 Página 1 de 1

**SDU.036.2019**

Bogotá, 16 de enero de 2019

Señor

**ANONIMO**

No registra dirección.

**Asunto: Petición de Usuario 2079-2019**

Dando alcance al requerimiento del radicado 20183000027042 recibida a través de nuestro buzón de sugerencias referente a trato por funcionaria de urgencias, me permito inicialmente ofrecer excusas por la situación que genero tal insatisfacción y comentarle que su observación fue evaluada por el Líder de Referencia y Contrarreferencia quien informa que pedimos disculpas por no efectuar el debido proceso en la satisfacción de nuestro usuario con un trato humanizado y amable, sin embargo le aclaramos que para nosotros es importante brindar un trato amable y respetuoso, así mismo contribuir de forma activa en la mejora de prestación de servicios.

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 observación y lo invitamos a continuar utilizando nuestros servicios.

Cordialmente,

**MARTHA LUCIA GONZALEZ**

Subdirectora Defensoría al Usuario

[atencion.usuario@hus.org.co](mailto:atencion.usuario@hus.org.co) – [defensor.subdirector@hus.org.co](mailto: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):
16/1/19 14:30	30/1/19 14:30h
Responsable: DSanchez	Responsable: DSanchez



051



SC5520-1



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

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

"Humanización con sensibilidad social"