



HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

Al contestar por favor cite:2019300004132-1



05GIS15 - V4 Página 1 de 1

SDU.458.2019

Bogotá, 28 de marzo de 2019

Señora

DIANA MAHECHA NIÑO

No registra dirección.

Asunto: Petición de Usuario 441-2019

Dando alcance al requerimiento del radicado 2019300005312 recibida a través de nuestro buzón de sugerencias atención en hospitalización, me permito inicialmente ofrecer excusas por la posible situación que género tal inconformidad y comentarle que su observación fue evaluada por la Subdirección de Medicina interna quienes de acuerdo a su manifestación de inconformismo, refieren respecto al trato recibido por el personal de medicina interna, aclaramos que desafortunadamente la queja no identifica a que medico se refiere, por lo que no es posible tomar el testimonio directo de ese profesional; sin embargo al revisar las notas de la historia clínica de la fecha de la queja se encuentra una anotación del grupo de turno en la que se evaluó a la paciente por fiebre y se ordeno antipirético, revisando además los exámenes para clínicos, dándose una explicación satisfactoria de la condición de la paciente a sus familiares; como medida proactiva se hizo resocialización al grupo primario de Medicina Interna sobre el trato humanizado hacia paciente y familiares.

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 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 CARTEL	
Fijado (Fecha y Hora):	Desfijado (Fecha y Hora):
4:00PM	4:00PM
28/03/19	11/03/19
Responsable:	Responsable:
David U.	David U.

Trascribió: Doris Sánchez-Auxiliar SDU



051



SC5520-1



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

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

"Humanización con sensibilidad social"