



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

Al contestar por favor cite:2019300015586-1



05GIS15 - V4 Página 1 de 1

SDU.2664.2019

Bogotá, 11 de diciembre del 2019

Señor

ANONIMO-ANONIMO

No registra dirección

Asunto: Petición de Usuario 3041-2019

Dando alcance al requerimiento del radicado 20193000040382 a través de nuestro del Buzón de Sugerencias, de manera atenta me permito *inicialmente ofrecer* excusas, por la situación que género tal insatisfacción y comentarle que su petición fue evaluada por la Subdirección de Urgencias en conjunto con la Líder de Trabajo Social quienes informan que el Servicio de Urgencias lamenta la situación descrita en el anónimo, sin embargo aclara que no es competencia de las instituciones prestadores de Servicios de Salud el brindar servicio de transporte a todos y cada uno de los pacientes que son atendidos, situación que aplica igualmente al Hospital Universitario de la Samaritana, informo que *para poder realizar seguimiento y brindar una información más acertada frente al caso expuesto es importante conocer los datos del paciente (nombre y documento).* Agradecemos ampliar la información la cual es muy valiosa para nosotros porque nos permite mejorar cada día y fortalecer nuestros procesos de calidad.

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 de Defensoría al Usuario
defensor.subdirector@hus.org.co
PBX. 407 70 75 Ext. 10280 - 10140

Trascribió: Andrea Ochoa - Técnico SDU

Fecha Fijado

16-12-19

Fecha Desfijado

31-12-19

Andrea



051



SC5520-1



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

www.hus.org.co

"Humanización con sensibilidad social"