



HOSPITAL UNIVERSITARIO  
DE LA SAMARITANA

*Empresa Social del Estado*

Al contestar por favor cite:2019300008607-1



05GIS15 - V4 Página 1 de 1

SDU.1187.2019

Bogotá, 12 de junio de 2019

Señora

**LUZ MARINA DIAZ AGUILAR**

No registra dirección

**Asunto: Petición de Usuario 1355-2019**

Dando alcance al requerimiento del radicado 20193000016762 recibido a través de nuestro buzón de sugerencias referente a la mala atención, me permito dar respuesta y comentarle que su observación fue evaluada por la Profesional de Contratación y Mercadeo quien informa que ante la queja presentada se habló con el facturador quien nos relata que el usuario que pone la queja es una persona que estaba en la sala y se da cuenta de toda la situación ocurrida con la paciente quien se altera porque no le dieron la cita, menciona el facturador que la persona malinterpreta lo ocurrido y por eso se refiere a él de la forma que lo hace en la queja. Se hizo acta de compromiso de cumplir y respetar los derechos de los usuarios a recibir atención humanizada y trato amable.

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 petición y lo invitamos a continuar utilizando nuestros servicios.

Cordialmente,

**MARTHA LUCIA GONZALEZ**  
Subdirectora Defensora al Usuario  
[defensor.subdirector@hus.org.co](mailto:defensor.subdirector@hus.org.co)  
PBX. 407 70 75 Ext. 10280

CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERA	
Fijado (Fecha y Hora): <i>11:30am</i>	Desfijado (Fecha y Hora):
<i>12-06-19</i>	<i>27-06-2019.</i>
Responsable:	Responsable:
<i>Jeis Brussa</i>	<i>Jeis Brussa</i>

Trascribió: D.V, Técnico SDH



051



SC5520-1



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

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

"Humanización con sensibilidad social"