



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

SDU.1554.2019

Bogotá, 29 de julio de 2019

Señora

ELSA PIÑEROS SUAREZ

No registra dirección.

Al contestar por favor cite:2019300010566-1



05GIS15 - V4 Página 1 de 1

Asunto: Petición de Usuario 1695-2019

Dando alcance al requerimiento del radicado 20193000021802 recibido a través de nuestro buzón de sugerencias referente a la atención en recepción, me permito dar respuesta y comentarle que su observación fue evaluada por la Dirección Administrativa quien informa que siguiendo con los procesos internos de la compañía y generar continuidad en la inconformidad expuesta por el usuario, se realiza retroalimentación al personal de seguridad, enfatizando el trato humanizado, reglas de comportamiento, relaciones humanas e información asertiva, fomentando estas prácticas y fortalecer así la operación diaria en los diferentes servicios prestados en la ESE Hospital Universitario de la Samaritana, con el fin de optimizar la atención de los usuarios.

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

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):
29-Julio-19.	13-Agosto-19
Responsable:	Responsable:
Doris Bruni	Doris Bruni



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

www.hus.org.co

"Humanización con sensibilidad social"