



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

Al contestar por favor cite:2019300010838-1



05GIS15 - V4 Página 1 de 1

SDU.1611.2019

Bogotá, 05 de agosto de 2019

Señora

ALIX ACEVEDO

No registra dirección.

Asunto: Petición de Usuario 1768-2019

Dando alcance al requerimiento del radicado 20193000022692 recibido a través de nuestro buzón de sugerencias referente a la atención en hospitalización, me permito dar respuesta y comentarle que su observación fue evaluada por la Subdirección de Enfermería quien informa que se hace seguimiento a la queja referida por la familiar de la paciente, se revisan los registros de historia clínica en donde no se encuentran registros de intervención por parte de la auxiliar de enfermería mencionada.

De antemano ofrecemos excusas por la incomodidad e inconformismo presentado durante la atención, agradecemos la información manifestada, por lo cual continuaremos haciendo seguimiento al personal de enfermería, y en el caso puntal haremos la retroalimentación y correctivos necesarios a fin de mejorar la calidad de la atención y además dar cumplimiento a la política de humanización.

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 - 10140

Trascribió: Doris Sánchez, auxiliar SDU.

CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERA	
Fijado (Fecha y Hora):	Desfijado (Fecha y Hora):
3:00PM 05/08/19	3:00PM 21/08/19
Responsable:	Responsable:
David U.	David U.



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

www.hus.org.co

"Humanización con sensibilidad social"