



HOSPITAL UNIVERSITARIO  
DE LA SAMARITANA

*Empresa Social del Estado*

Al contestar por favor cite:2019300010839-1



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 1776-2019**

Dando alcance al requerimiento del radicado 20193000022812 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 ante los presuntos fallos de seguridad y humanización del servicio, se hace intervención puntual con los dos auxiliares de enfermería y se toma las medidas administrativas correspondientes. De antemano ofrecemos disculpas por las novedades ocurridas durante la atención de enfermería, nuestro compromiso institucional es continuar trabajando por la calidad en la atención.

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 Defensoría al Usuario  
[defensor.subdirector@hus.org.co](mailto: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):
3:00 PM 05/08/19	3:00 PM 21/08/19
Responsable:	Responsable:
David U.	David U.



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

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

"Humanización con sensibilidad social"