



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

SDU.1707.2019

Bogotá, 12 de agosto de 2019

Señor

ANONIMO

No registra dirección.

Al contestar por favor cite:2019300011089-1



05GIS15 - V4 Página 1 de 1

Asunto: Petición de Usuario 1830 de 2019

Dando alcance al requerimiento del radicado 20193000023362 recibida a través de nuestra Pagina Web me permito comentarle que de acuerdo a su manifestación del posible trato inadecuado de la orientadora de la entrada me permito informarle que desde la subdirección de Defensoría al Usuario se solicita a la informadora respuesta a la petición donde comenta que no recuerda haber tenido ningún inconveniente con usuarios al ingreso y adicional que su trabajo se ve reflejado en las múltiples felicitaciones que tiene, sin embargo se retroalimenta nuestra política de humanización y el respeto por nuestros usuarios y su familia.

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 este medio.

Cordialmente,

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

CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERA	
Fijado (Fecha y Hora):	Desfijado (Fecha y Hora):
Agosto 12/19	Agosto 27/19
Responsable:	Responsable:
DSaura	DSaled



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

www.hus.org.co

"Humanización con sensibilidad social"