



HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

Al contestar por favor cite:2019300011030-1



05GIS15 - V4 Página 1 de 1

SDU.1664.2019

Bogotá, 12 de agosto de 2019

Señor

ANONINO

No registra dirección.

Asunto: Petición de Usuario 1826-2019

Dando alcance al requerimiento del radicado 20193000023512 recibida a través de nuestra Pagina Web 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 realiza seguimiento a la manifestación donde la Jefe de cuidado intensivo aclara que no tiene presente dicho momento ni comentarios sobre ninguno de mis compañeros, ya que durante 7 años que llevo laborando en la institución nunca se han presentado inconvenientes de este tipo. Posiblemente en algún momento se haya realizado algún comentario sobre para clínicos que hayan quedado pendientes por realizar de parte del turno de la mañana pero son temas que se resuelven diariamente con los jefes correspondientes. También aclara que nunca se me ha manifestado de manera verbal ni escrita inconformidad por parte de mis colegas, ni de mis auxiliares, ni camilleros, ni especialistas de la unidad.

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

CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERA	
Fijado (Fecha y Hora):	Desfijado (Fecha y Hora):
Agosto 14	Agosto 21/19
Responsable:	Responsable:
<i>[Handwritten Signature]</i>	<i>[Handwritten Signature]</i>

Trascribió: Doris Sánchez, auxiliar SDU



051



SC5520-1



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

www.hus.org.co

"Humanización con sensibilidad social"