



HOSPITAL UNIVERSITARIO  
DE LA SAMARITANA

*Empresa Social del Estado*

Al contestar por favor cite:2019300011035-1



05GIS15 - V4 Página 1 de 2

**SDU.1668.2019**

Bogotá, 12 de agosto de 2019

Señor

**ANONIMO**

No registra dirección.

**Asunto: Petición de Usuario 1851-2019**

Dando alcance al requerimiento del radicado 20193000023942 recibido a través de nuestro buzón de sugerencias referente a la atención en portería de urgencias, me permito dar respuesta y comentarle que su observación fue evaluada por la Dirección Administrativa quien informa que siguiendo los procesos internos de la compañía y general continuidad en la inconformidad expuesta por el usuario, se realiza retroalimentación al personal de seguridad, enfatizando en el trato humanizado, reglas de comportamiento, relaciones humanas e información asertiva, fomentando estas practicas y fortalecer así, la operación diaria en los diferentes servicios prestados por ESE Hospital Universitario de la Samaritana con el fin de optimizar la atención de los Usuarios. Le reiteramos nuestro compromiso hacia la satisfacción de ustedes como usuarios y en pro del mejoramiento hacia los servicios de seguridad.

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.

Es de resaltar su actitud de manifestación en razón a que situaciones como esta no se pueden permitir tanto en ninguno de los dos sentidos ni del paciente hacia el funcionario ni del funcionario hacia el paciente. El equipo de salud del Hospital Universitario de la Samaritana cuenta con capacitación centrada en prestar la mejor atención al usuario y su familia y con la socialización de los Deberes y los Derechos en salud, con el fin de promover entre los usuarios el cumplimiento de sus deberes.

Contamos con una Declaración Institucional de los Derechos y Deberes de los Usuarios, establecidos en la Resolución interna 367 del 22 de Septiembre de 2014, en donde en uno de sus apartes dice **"El deber de tratar con respeto a todas las personas con las que me relaciono en el hospital especialmente al momento de solicitar información."**

Respetuosamente me permito comentarle que el equipo de salud de nuestro Hospital siempre cuenta con la mejor disposición de atender a todos los pacientes, pero es necesario obtener del Usuario, Paciente y su Familia una actitud respetuosa y colaboradora con cada una de las personas que participan en el proceso de atención, utilizando siempre un lenguaje adecuado para lograr una comunicación asertiva.

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



051



SC5520-1



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

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

*"Humanización con sensibilidad social"*



HOSPITAL UNIVERSITARIO  
DE LA SAMARITANA

*Empresa Social del Estado*

Al contestar por favor cite:2019300011035-1



05GIS15 - V4 Página 2 de 2

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

CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERA	
Fijado (Fecha y Hora):	Desfijado (Fecha y Hora):
Agosto 12/19	Agosto 27/19
Responsable: D. S. ...	Responsable: D. S. ...

Trascribió: Doris Sánchez, auxiliar SDU.



051



SC5520-1



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

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

"Humanización con sensibilidad social"