



HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

Al contestar por favor cite:2019300002754-1



05GIS15 - V4 Página 1 de 1

SDU.1837.2019

Bogotá, 26 de agosto de 2019

Señor

ALFONSO FRANCO DUARTE

No registra dirección.

Asunto: Petición de Usuario 1985-2019

Dando alcance al requerimiento del radicado 20193000026132 recibida a través de nuestra Pagina Web referente a la atención en Urgencias, me permito dar respuesta y comentarle que su observación fue evaluada en conjunto por la Dirección Administrativa quien informa que siguiendo los procesos internos de la compañía y generar continuidad en la inconformidad expuesta por el usuario se realiza retro alimentación 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 de los diferentes servicios prestados por la ESE Hospital Universitario la Samaritana, con el fin de optimizar la atención a los usuarios.

A su vez me dirigí con el Usuario a la Dirección de Atención al Usuario y en compañía de la Jefe Nubia Guerrero se concertaron los compromisos con el usuario y la menor de edad tuviera permanencia en el hospital con el debido acompañamiento del Señor Padre.

Le reiteramos nuestro compromiso hacia la satisfacción de ustedes como usuarios y el pro del mejoramiento hacia los servicios de seguridad.

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): 3:00PM	Desfijado (Fecha y Hora): 3:00PM
26/08/19	09/09/19
Responsable: David U.	Responsable: David U.

Trascribió: Doris Sánchez, auxiliar SDU.



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

www.hus.org.co

"Humanización con sensibilidad social"