



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

SDU.1929.2019

Bogotá, 10 de Septiembre de 2019

Señor

ANONIMO

No Registra Dirección

Al contestar por favor cite:2019300012312-1



05GIS15 - V4 Página 1 de 2

Asunto: Petición de Usuario 2187-2019

Dando alcance al requerimiento del radicado 20193000028692 recibida a través de nuestro buzón de sugerencias referente al lenguaje usado por un funcionario, me permito dar respuesta y comentarle que su observación fue evaluada la Dirección Administrativa quien informan que una vez conocida la queja del usuario, se le hizo un llamado de atención verbal a todo el personal, teniendo en cuenta que no se tienen los datos exactos del guarda que cometió la imprudencia, en la utilización del medio de comunicación que tiene asignado para la prestación del servicio, sin embargo en aras de prevenir que este tipo de incidentes no ocurran nuevamente, vamos a estar muy pendientes de la forma en que nuestros colaboradores interactúan con sus compañeros, dado a que la compañía los capacita de manera permanente, en el trabajo en equipo donde el respeto es la base fundamental de las relaciones interpersonales.

Les presentamos disculpas por la incomodidad en la prestación del servicio.

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 solicitud 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

Trascribió: Andrea Ochoa, Técnico SDU

CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERA	
Fijado (Fecha y Hora):	Desfijado (Fecha y Hora):
10-9-19	20-9-19
Responsable:	Responsable:
Andrea M.	Andrea M.



051



SC5520-1



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

www.hus.org.co

"Humanización con sensibilidad social"