



HOSPITAL UNIVERSITARIO  
DE LA SAMARITANA

*Empresa Social del Estado*

SDU.2117.2019

Bogotá, de 30 Septiembre del 2019

Señora

**MARIA ISABELINA ZAMORA**

No Registra direccion

Al contestar por favor cite:2019300012989-1



05GIS15 - V4 Página 1 de 1

**Asunto: Petición de Usuario 2387-2019**

Dando alcance al requerimiento del radicado 20193000031112 recibido a través de nuestros buzones de sugerencias referente a daño en el control de llamada de Enfermería, me permito dar respuesta y comentarle que su observación fue evaluada por la Subdirección de Enfermería quien informa que la institución se encuentra adelantando estudios para el cambio a un llamador que ofrezca más estabilidad en su funcionamiento dado que es un elemento importante para la seguridad de los pacientes.

De antemano agradecemos la información y ofrecemos excusas por las incomodidades que por este motivo se hayan ocasionado.

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](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.

Aprovecho para hacer entrega de los Derechos y Deberes de los Usuarios, establecidos en la Resolución interna 367 del 22 de septiembre de 2014, en concordancia con la Resolución 13437 de 1991 del hoy Ministerio de Salud y Protección Social y el artículo 160 de la Ley 100 de 1993, cuyo objetivo es darlos a conocer a los pacientes y sus familias, buscando que sean gestores multiplicadores; logrando así, entre otros, educar y sensibilizar en el tema a la comunidad usuaria del HUS.

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 - 10140

Trascribió: Andrea Muñoz  
Anexo: Un (1) folio.

CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERA	
Fijado (Fecha y Hora):	Desfijado (Fecha y Hora):
30-09-19	15-10-19
2:00 PM	2:00 PM
Responsable:	Responsable:
David U.	David U.



051



SC5520-1



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

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

"Humanización con sensibilidad social"