



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

Al contestar por favor cite:2019300013433-1



05GIS15 - V4 Página 1 de 1

SDU.2188.2019

Bogotá, 11 de octubre de 2019

Señora

RUTH AVILA

No registra dirección.

Asunto: Petición de Usuario 2497-2019

Dando alcance al requerimiento del radicado 20193000033312 recibido a través de nuestro buzón de sugerencias referente a la atención en cita de cirugía cardiovascular, me permito agradecer su manifestación que nos permite continuar en nuestro proceso de mejoramiento continuo y comentarle que dentro de las políticas institucionales se promueve el trato humanizado, reglas de comportamiento, relaciones humanas e información asertiva, fomentando estas practicas y fortalecer los servicios prestados en la E.S.E Hospital Universitario la Samaritana con el fin de optimizar la atención de los Usuarios.

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

CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERIA	
Fijado (Fecha y Hora):	Desfijado (Fecha y Hora):
Oct 19 13h	28 Oct / 19 13h
Responsable:	Responsable:
Davey	Davey

Trascribió: Doris Sánchez, auxiliar SDU.



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

www.hus.org.co

"Humanización con sensibilidad social"