



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

SDU.2262.2019

Bogotá, 21 de Octubre de 2019

Señor

ANONIMO

No registra dirección.

Al contestar por favor cite:2019300013894-1



05GIS15 - V4 Página 1 de 1

Asunto: Petición de Usuario 2574-2019

Dando alcance al requerimiento del radicado 20193000033752 recibido a través de nuestra pagina Web referente a la atención en ventanillas, me permito dar respuesta y comentarle que su observación fue evaluada por la Subdirección de Consulta Externa quien informa que en nuestro servicio nos caracterizamos por prestar una excelente atención y promulgamos los Derechos y deberes de nuestros pacientes dentro de los cuales se encuentra el Derecho 1. Recibir atención humanizada y trato amable, para el cual el paciente y acompañante tiene derecho a recibir un trato amable, cálido y cortes de los colaboradores del Hospital durante la atención, respetando su dignidad humana.

Sin embargo nuestras colaboradoras expresan disculpas por el comportamiento inadecuado en los puntos de atención a pacientes y familiares, hecho que genero inconformismo en el paciente y/o familiar.

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 CARTELERA	
Fijado (Fecha y Hora):	Desfijado (Fecha y Hora):
Oct 22/19 13h	Nov 6/19 13h
Responsable:	Responsable:
DSaucho	DSaucho

Trascribió, María E. Torres C. auxiliar SDU.



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

www.hus.org.co

"Humanización con sensibilidad social"