



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

SDU.2321.2019

Bogotá, 29 de octubre de 2019

Señor

RODRIGO QUEVEDO

No registra dirección.

Al contestar por favor cite:2019300014130-1



05GIS15 - V4 Página 1 de 1

Asunto: Petición de Usuario 2620-2019

Dando alcance al requerimiento del radicado 20193000034822recibido a través de nuestro buzón de sugerencias referente al trato en urología, me permito dar respuesta y comentarle que su observación fue evaluada por la Subdirección de Urología quien informa que paciente ingresa por persistencia de síntomas instructivos posterior a RTUP, se solicita paciente descripción quirúrgica la cual no tiene en el momento de la valoración, se descarta urgencia que requieran manejo de urgencia. Dado no se conoce historia quirúrgica se recomienda a paciente consultar con su urólogo de cabecera para continuar estudios según hallazgos quirúrgicos.

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 Defensora al Usuario

atencion.usuario@hus.org.co - defensor.subdirector@hus.org.co

PBX. 407 70 75 Ext. 10280

CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERIA	
Fijado (Fecha y Hora):	Desfijado (Fecha y Hora):
29-10-19	11-11-19
Responsable:	Responsable:
<i>Dhuel</i>	<i>Dsaudo</i>

Trascribió: Doris Sánchez, auxiliar SDU.



051



SC5520-1



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

www.hus.org.co

"Humanización con sensibilidad social"