



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

SDU.2749.2019

Bogotá, 27 de diciembre de 2019

Señora

MARCELA LEON CASTRO

No registra dirección

Al contestar por favor cite:2019300016136-1



05GIS15 - V4 Página 1 de 1

Asunto: Petición de Usuario 3149 -2019

Dando alcance al requerimiento del radicado 20193000042152 recibida a través de nuestro buzón de sugerencias referente a la atención en consulta, 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 cortés de los colaboradores del Hospital durante la atención, respetando su dignidad humana, sin embargo una vez se indaga con la auxiliar de enfermería, quien manifiesta que en ningún momento se le faltó al respeto al paciente, ni por parte del personal médico ni de ella, se aclara que simplemente se le solicitó a dragoniante de INPEC que no tocara en las puertas ya que se encontraban en consulta, aviso que también tenemos en las puertas de los consultorios y al parecer, no se percataron de dicha información. Sin embargo se manifiestan disculpas, si de pronto esta solicitud causó molestia a la usuaria.

Para finalizar, no obstante lo informado, agradecemos el haber realizado su observación a través de nuestros medios disponibles para los ciudadanos, 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 elevó 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 observación 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- 10140

CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERÍA	
Fijado (Fecha y Hora):	Desfijado (Fecha y Hora):
Andrea	14-1-2020
Responsable:	Responsable:
27-12-19	Andrea

Trascribió: Doris Sánchez, Auxiliar SDU.



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

www.hus.org.co

"Humanización con sensibilidad social"