



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

Al contestar por favor cite:*RAD_S1*



05GIS15-V4 Página 1 de 1

SDU.109.2020

Bogotá, 4 de Febrero de 2020

Señora

GLORIA PATRICIA ZAPATA

NO REGISTRA

Asunto: Petición de Usuario 116-2020

Dando alcance al requerimiento del radicado 2020170 recibida a través de nuestra oficina de Defensoría al usuario, me permito informar que su petición fue evaluada el Coordinador de seguridad Sr Luis Alfredo Vargas Murcia de la compañía de Seguridad Servicio de Colombia, quien señala: "Ofrecemos nuestras más sinceras disculpas por la incomodidad y nos comprometemos a estar más pendientes del trato que nuestro personal le brinda a los usuarios con el objetivo de prevenir que este tipo de incidentes ocurran nuevamente."

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 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.

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.

Esperamos haber dado respuesta a su petición y lo invitamos a continuar utilizando nuestros servicios.

Cordialmente,

NUBIA GUERRERO PRECIADO

Directora de Atención al Usuario

atencion.usuario@hus.org.co

atencionu.direccion@hus.org.co

PBX. 407 70 75 Ext. 10280 -10109

Trascribió: María E Torres C, auxiliar SDU.

Fecha de fijado

6-2-20

Fecha de desfijado

20-2-20

Andrea.



051



SC5520-1



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

www.hus.org.co

"Humanización con sensibilidad social"