



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

SDU.217.2020

Bogotá, 06 de Marzo de 2020

Señor

ANONIMO

No registra dirección

Al contestar por favor cite:2020300002087-1



05GIS15 - V4 Página 1 de 2

Asunto: Petición de Usuario 233-2020

Dando alcance al requerimiento del radicado 2020276 recibido a través de nuestra Página Web, me permito inicialmente ofrecer excusas, por la situación que génera tal insatisfacción y comentarle que su observación fue evaluada por la Subdirectora de Consulta Externa Jefe Alexandra Beltrán, 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. Al igual que como Deber se encuentra el 1. Tengo el deber de ofrecer un trato amable y respetuoso a todas las personas con quienes me relaciono en el Hospital, especialmente al momento de solicitar información.

Agradecemos para próximas oportunidades (las cuales esperamos no se presenten), contar con datos más precisos del paciente y colaborador, a fin de realizar la retroalimentación correspondiente. Se hace necesario que manifieste las dudas referentes a la documentación, para poderle orientar.

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, 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.

ngp



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

www.hus.org.co

"Humanización con sensibilidad social"



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

Al contestar por favor cite:2020300002087-1



05GIS15 - V4 Página 2 de 2

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

atencionu.direccion@hus.org.co
PBX. 407 70 75 Ext. 10280 -10109

Trascribió: Sharon Ochoa – Técnica SDU.
Anexo: Un (1) Folio

CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERIA	
Fijado (Fecha y Hora):	Desfijado (Fecha y Hora):
06-03-20	20-03-20
Responsable:	Responsable:
Andrea	Andrea



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

www.hus.org.co

"Humanización con sensibilidad social"