



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

SDU.355.2020

Bogotá, 30 de Marzo de 2020

Señor

ANONIMO

No Registra Dirección

Al contestar por favor cite:2020300002854-1



05GIS15 - V4 Página 1 de 1

Asunto: Petición de Usuario 366-2020

Dando alcance al requerimiento del radicado 2020424 recibida a través de nuestra Página Web, me permito dar respuesta y comentarle que su solicitud fue evaluada por el Subdirector del Servicio de Urgencias Doctor Elkin Molina quien informa que desafortunadamente al no individualizar el profesional de la salud el cual probablemente generó la inconformidad "...no quiso brindarme ninguna información porque según ella mi HC. no estaba en sus próximas consultas... trato poco profesional y descortez que se le da a una como mujer paciente angustiada...", no es posible realizar retroalimentación particular, sin embargo dado nuestro compromiso a la política de humanización institucional realizaremos feedback al grupo asistencial en el servicio de urgencias.

De igual manera, lamentamos cualquier percepción negativa de la usuaria relacionada al trato por parte de los funcionarios asistenciales del servicio de urgencias

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 realizado su solicitud 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 solicitud y lo invitamos a continuar utilizando nuestros servicios.

Cordialmente,

MAYERLY ESPERANZA MORALES
Directora de Atención al Usuario (E)
atencion.usuario@hus.org.co
defensor.subdirector@hus.org.co
PBX. 407 70 75 Ext. 10280 -10109
Trascribió: Sharon Ochoa - Técnica SDU

CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERIA	
Fijado (Fecha y Hora):	Desfijado (Fecha y Hora):
31-3-20	16-4-20
Responsable:	Responsable:
Andrea	Andrea



051



SC5520-1



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

www.hus.org.co

"Humanización con sensibilidad social"