



HOSPITAL UNIVERSITARIO  
DE LA SAMARITANA

*Empresa Social del Estado*

SDU.407.2020

Bogotá, 13 de Abril de 2020

Señor

**ANONIMO**

No Registra Dirección

Al contestar por favor cite:2020300003048-1



05GIS15 - V4 Página 1 de 1

**Asunto: Petición de Usuario 413-2020**

Dando alcance al requerimiento del radicado 2020480 recibida a través de nuestro Buzón de Sugerencias, me permito dar respuesta y comentarle que su observación fue evaluada por la Subdirectora de Enfermería Jefe Doris Torres, quien informa:

Revisado el reclamo y dado que no se cuenta con datos suficientes del servicio y turno, es difícil poder hacer correctivos puntuales. Sin embargo, 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](http://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 medios.

Cordialmente,

**MAYERLY ESPERANZA MORALES**  
Directora de Atención al Usuario (E)

[atencion.usuario@hus.org.co](mailto:atencion.usuario@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):
13/04/20	24/04/20
Responsable: Andrés 89	Responsable: Andrés 89



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

[www.hus.org.co](http://www.hus.org.co)

"Humanización con sensibilidad social"

