



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

SDU.1965.2020

Bogotá, 11 de Noviembre del 2020

Señor

ANONIMO

NO REGISTRA DIRECCION

Al contestar por favor cite:2020300012553-1



05GIS15 – V6 Página 1 de 1

Asunto: Petición de Usuario: ALMERA 20202064 (1967)

Dando alcance al requerimiento del radicado 20202064 recibida a través de nuestra Pagina Web, me permito inicialmente ofrecer posibles excusas, por la posible situación que genere tal insatisfacción y comentarle que con el fin de dar adecuado tramite a su petición requerimos nos amplíe la información, agradecemos nos comunique su manifestación con los siguientes datos para dar trámite y respuesta a la misma: puede adjuntar datos completos como:

- Número cédula de ciudadanía, Lugar de expedición de la cédula del paciente
- Nombres y apellidos completos.
- Fecha de nacimiento.
- Fecha de Solicitud de la autorización y autorización
- Dirección de residencia (incluir municipio, zona urbana o rural, barrio o localidad).
- Servicio al que solicita la cita

Esta información debe ser enviada al correo atenciuon.usuario@hus.org.co a la mayor brevedad, quedamos en espera de la información.

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 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.

Se da esta la oportunidad para socializar nuestra declaración de Derechos y Deberes en Salud, bajo nuestro eslogan "Respetando los derechos y educando nuestros deberes." 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 su respuesta y lo invitamos a continuar utilizando este medio

Cordialmente

Nubia del Carmen Guerrero
NUBIA DEL CARMEN GUERRERO
Directora de Atención al Usuario
atenciuon.direccion@hus.org.co
PBX. 407 70 75 Ext. 10280 -10109

CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTEL	
Fijado (Fecha y Hora):	Desfijado (Fecha y Hora):
11-12-20	28-12-20
Responsable:	Responsable:
Andrés	Andrés



051



SC5520-1



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

www.hus.org.co

"Red Samaritana, Universitaria, Segura y Humanizada"