

**SDU.447.2021**

Bogotá, 16 de Abril del 2021

Señora

ANONIMO

No registra Dirección

Asunto: Petición de Usuario ALMERA: 20212829 (430)

Dando alcance al requerimiento del radicado 20212829 recibido a través de nuestro Buzón de Sugerencias, me permito dar respuesta y comentarle que su solicitud fue evaluada por la Subdirectora de Enfermería Jefe Doris Helena Torres Acosta y por el Doctor Elkin Molina Subdirector de Urgencias quienes informan:

Subdirección de Enfermería, Jefe Doris Helena Torres Acosta: *Revisada la queja, no es posible hacer un seguimiento objetivo de la atención prestada en el servicio de urgencias, dado que no se cuenta con datos de identificación del paciente e historia clínica de la atención prestada.*

Es preciso por demás informar al peticionario que la institución cuenta con los procedimientos técnicos y administrativos para la atención segura y humanizada, así como también con los insumos de hotelería y alimentación suficientes para atender las necesidades de los pacientes.

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 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 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



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

Al contestar por favor cite:2021300003495-1



05GIS15 – V6 Página 2 de 2

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 solicitud y lo invitamos a continuar utilizando nuestros medios.

Cordialmente,

MARISOL GARAVITO BEJARANO
Subdirectora de Defensoría al Usuario
Defensor.subdirector@hus.org.co
PBX. 407 70 75 Ext. 10280 -10109

Trascribió: Lady Moreno - Tec. SDU
Anexo: Uno (2) Folio

CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERA	
Fijado (Fecha y Hora):	Desfijado (Fecha y Hora):
Responsable:	Responsable:



051



SC5520-1



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

www.hus.org.co

“Red Samaritana, Universitaria, Segura y Humanizada”