



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

Al contestar por favor cite:2021300005765-1



05GIS15 - V6 Página 1 de 1

SDU.821.2021

Bogotá, 06 de Julio de 2021

Señor

ANONIMO

No registra dirección

Asunto: Petición de Usuario Almera 20213468(860)

Reciba un cordial saludo de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al requerimiento del radicado 20213613 recibido a través de nuestro Buzón de Sugerencias, me permito dar respuesta y comentarle que su solicitud fue evaluada por la dirección administrativa, Doctora Sandra Eliana Rodríguez, quien informa:

“Cordial saludo, con el animo de dar contestación a la que llevo a nuestra dependencia, a través de la cual un usuario manifiesta que recibió mala atención de parte de personal de seguridad, que los guardas no entregan ningún tipo de información, que solo se limitan a entregar un papel con números telefónicos, para que los usuarios llamen a pedir información sobre los pacientes, refiere el usuario que la recepcionista lo atendió con mala actitud y que no le permitió hablar, al respecto me permito manifestar lo siguiente: nuestro personal de seguridad se limita a cumplir con un protocolo establecido por el hospital para la información de los pacientes que están hospitalizados, los guardas de seguridad no tienen acceso a ningún otro tipo de información, sin embargo se le hizo un llamado de atención verbal a la recepcionista por la actitud que manifiesta el usuario, dado a que nuestro principal objetivo en el hospital es brindar un servicio de seguridad humanizado, pensando siempre en el bienestar y tranquilidad de los usuarios, para tal fin la compañía los capacita de manera permanente.

Finalmente en nombre de la coordinación de seguridad ofrecemos al usuario la incomodidad causada y nos comprometimos a que vamos a estar más pendientes del comportamiento de nuestros colaboradores frente al trato que le brindan a los usuarios, para evitar que este tipo de incidentes vuelvan a ocurrir.”

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.

Sea esta la oportunidad, 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 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- Técnico SDU

Anexo: Un (1) 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”