

Al contestar por favor cite:2023300007879-1



05GIN15 – V8 Página 1 de 1

SDU.1310.2023

Bogotá, 04 de Agosto de 2023

Señor:

ANONIMO

No registra correo

Asunto: Petición de Usuario Almera 202311199

Reciba un cordial saludo de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al requerimiento del radicado 202311199 recibido a través de Nuestro Correo Electrónico, me permito dar respuesta e informarle que su solicitud fue evaluada por:

La Dirección Administrativa Doctora Sandra Eliana Rodríguez quien informa:

"Dando alcance a la petición presentada, me permito adjuntar respuesta por parte de la coordinadora de la empresa de vigilancia (servisión). Quien informa que se tomó contacto con la guarda Carmen Elisa Garnica Peña y se le hizo la retroalimentación correspondiente en relación con la atención al usuario, indicando que cuando le soliciten información debe direccionar a los usuarios al área de información del hospital. Adicional se le recordó la buena presentación personal y el porte correcto del uniforme, donde debe mantener con el cabello bien recogido y utilizando de manera permanente el kepis. Desde el área de capacitaciones se realizó una reinducción al personal el día 26 de julio de 2023, donde el tema abordado fue servicio al cliente".

Sea esta la oportunidad para socializar nuestra declaración de Derechos y Deberes en Salud "**Brindar trato amable y respetuoso**", 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, "Brindar trato amable y respetuoso

Para finalizar, agradecemos el haber realizado su solicitud y pedimos excusas por la posible situación presentada, 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.

Esperamos haber dado respuesta a su solicitud y lo invitamos a continuar utilizando nuestros servicios.

Cordialmente,



MARISOL GARAVITO BEJARANO
Dirección de Atención al Usuario
Subdirectora de Defensoría al Usuario.

Defensor.subdirector@hus.org.co

PBX. 407 70 75 Ext. 10280 -10109

CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERA	
Fijado (Fecha y Hora):	Desfijado (Fecha y Hora):
04 agosto de 2023	22 Agosto de 2023
Responsable:	Responsable:
Nancy Garnica	Nancy Garnica