



HOSPITAL UNIVERSITARIO  
DE LA SAMARITANA

*Empresa Social del Estado*

Al contestar por favor cite:2018300001768-1



05GIS15 - V1 - Página 1 de 2

SDU.096.2018  
Bogotá, 19 de Febrero de 2018

Señor  
**ANONIMO**  
NO PRESENTA MAS DATOS

**Asunto: Petición de Usuario 086 2018**

Dando alcance al requerimiento del radicado 20183000001102 recibido a través de nuestra pagina Web sobre trato por parte de residente, me permito *inicialmente ofrecer disculpas por la situación que genero tal insatisfacción* y comentarle que su observación fue evaluada por el Servicio de Cirugía Plástica, quien informa que entiende el motivo de la queja, situación ante la cual pido excusas como jefe del servicio, les informamos que se tomaron las medidas disciplinarias del caso informando esta falta al jefe del posgrado correspondiente. Espero que situaciones como estas no se vuelvan a presentar.

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 hacémoslo 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.

Aprovecho 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.

No obstante lo anterior, 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



HOSPITAL UNIVERSITARIO  
DE LA SAMARITANA

*Empresa Social del Estado*

Al contestar por favor cite:2018300001768-1



05GIS15 - V1 - Página 2 de 2

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.

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

Cordialmente,

MARTHA LUCIA GONZALEZ

Subdirectora de Defensoría al Usuario

[atencion.usuario@hus.org.co](mailto:atencion.usuario@hus.org.co) - [defensor.subdirector@hus.org.co](mailto:defensor.subdirector@hus.org.co)

PBX. 407 70 75 Ext. 10280

Proyecto: Doris Sanchez Auxiliar Defensoria del Usuario  
Anexo: Un folio

CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERA	
Fijado (Fecha y Hora):	Desfijado (Fecha y Hora):
19-2-18	2-3-18
Responsable:	Responsable:
Andrea	Andrea.