



HOSPITAL UNIVERSITARIO  
DE LA SAMARITANA

*Empresa Social del Estado*

Al contestar por favor cite:2018300003394-1



05GIS15 - V3 Página 1 de 1

SDU.252.2018  
Bogotá, 02 de Abril de 2018

Señor  
**FREDY HUMBERTO SANCHEZ**  
No registra dirección

**Asunto: Petición de Usuario 191 2018**

Dando alcance al requerimiento del radicado 2018300002652 recibida a través de nuestra oficina de Atención Al Usuario sobre comportamiento de funcionario del Inpec, me permito *inicialmente ofrecer excusas por la situación que genero tal insatisfacción* y comentarle que su observación fue evaluada por la Subdirección de Defensora al Usuario en conjunto con el Líder de Hospitalización y le informamos que una vez recibida su manifestación informamos al lider de hospitalización con el fin de que se realice seguimiento a estas posibles situaciones con el fin de que se tomen medidas una vez se identifiquen, adicionalmente contamos con las campañas del silencio con el fin de respetar los espacios y el cuidado del paciente.

Agradecemos su manifestación ya que nos ayuda a mejorar.

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](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.

Esperamos haber dado respuesta a su solicitud y lo invitamos a continuar utilizando este medio.  
Cordialmente,

**MARTHA LUCIA GONZALEZ**  
Subdirectora de Defensora 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

CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERA	
Fijado (Fecha y Hora):	Desfijado (Fecha y Hora):
Abril 2/18 13h	Abril 13/18 13h
Responsable:	Responsable:
Daudy	Daudy

Transcribió: Doris Sánchez, Auxiliar DU  
Anexo: Un folio



051



SC5520-1

Carrera 8 No. 0 - 29 Sur. Tels. 4077075 [www.hus.org.co](http://www.hus.org.co)  
"Humanización con sensibilidad social"

