



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

Al contestar por favor cite:2018300002838-1



05GIS15 - V1 - Página 1 de 2

SDU.161.2018
Bogotá, 14 de Marzo de 2018

Señora
GISELA PALACIOS PALACIOS
Gisell.palacios@english.com

Asunto: Petición de Usuario 192 2018

Dando alcance al requerimiento del radicado 20183000002672 el día 21 de Febrero del 2018 través de la Oficina de la Subdirección de Defensoría del Usuario de manera me permito *inicialmente ofrecer* excusas por la situación que genere tal insatisfacción y comentarle que su observación fue evaluada por la Dirección administrativa quien informa, mediante la presente me permito dar contestación a la queja que llego a nuestra dependencia bajo el radicado numero 2672, a través del cual la usuaria **GISELA PALACIOS PALACIOS**, manifiesta su inconformidad, dado a que el fichero le extraviaron la tarjeta personal del SITP, al respecto quiero manifestar lo siguiente una vez conocida la novedad, se procedió a buscar la tarjeta en el fichero, pero al parecer se entrego confundida a otro usuario, razón por la cual se le entrego a la usuaria, la suma de siete mil pesos, para la respectiva reposición, sin embargo teniendo en cuenta la incomodidad a la que fue sometida la usuaria, por descuido de nuestras colaboradoras que laboran en recepción, se les hizo un llamado de atención verbal, con el compromiso de que deben estar mas atentas, a la hora de entregar los documentos a los usuarios, para que este tipo de eventos no ocurran nuevamente.

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 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.

Aproveché 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.



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

Al contestar por favor cite:2018300002838-1



05GIS15 - V1 - Página 2 de 2

Esperamos Haber dado respuesta a su solicitud y la invitamos a continuar utilizando nuestros servicios.

Cordialmente,

MARTHA LUCIA GONZALEZ

Subdirectora Defensoría al Usuario

atencion.usuario@hus.org.co - defensor.subdirector@hus.org.co

PBX. 407 70 75 Ext. 10280

Anexo: Un folio