



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

Al contestar por favor cite:2018300003365-1



05GIS15 - V3 Página 1 de 2

SDU.227.2018

Bogotá, 29 de marzo de 2018

Señor

FABIAN GONZALO RODRIGUEZ MARIN

No registra dirección.

Asunto: Petición de Usuario 249 2018

Dando alcance al requerimiento del radicado 2018300003612 recibida a través de nuestra oficina de Atención al Usuario sobre trato de vigilancia, me permito dar respuesta a su requerimiento y comentarle que su observación fue evaluada por la Dirección Administrativa quien se permite manifestar lo siguiente: el hospital tiene un horario establecido para las visitas, que es de 9:00 am a 19:00 pm, después de esa hora el personal de vigilancia procede a retirar las visitas, solo queda en las habitaciones los acompañantes que tienen ficha de permanencia, autorizada por el medico tratante, que generalmente son para pacientes mayores de 60 años y menores de edad, requisitos que no se cumplan en este caso, con relación al supervisor que relaciona el usuario es importante mencionar que no labora en horario nocturno, respecto a la supuesta persecución de la guarda, quiero indicar que lo único que ella hace es cumplir con las funciones establecidas, para la prestación del servicio, que es realizar rondas permanentes en todos los pisos, verificando que en las habitaciones durante el horario de visitas solo hayan dos acompañantes por paciente y garantizando la seguridad de los servicios, sin que esto quiera decir que se esta ejerciendo persecución a los usuarios.

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 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.



Carrera 8 No. 0 - 29 Sur. Tels. 4077075 www.hus.org.co
"Humanización con sensibilidad social"





HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

Al contestar por favor cite:2018300003365-1



05GIS15 - V3 Página 2 de 2

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 LUCÍA GONZÁLEZ

Subdirectora de Defensoría al Usuario

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

PBX. 407 70 75 Ext. 10280

CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERA	
Fijado (Fecha y Hora):	Desfijado (Fecha y Hora):
Abnl 2/18	Abnl 13/18
Responsable:	Responsable:
Dora	Dora

Transcribió: Doris Sánchez, Auxiliar DU
Anexo: Un folio



051



SCS520-1

Carrera 8 No. 0 – 29 Sur. Tels. 4077075 www.hus.org.co
"Humanización con sensibilidad social"

