



HOSPITAL UNIVERSITARIO  
DE LA SAMARITANA

*Empresa Social del Estado*

Al contestar por favor cite:2018300004632-1



05GIS15 - V3 Página 1 de 2

SDU.340.2018

Bogotá, 02 de Mayo del 2018

Señor

**ANONIMO**

No registra dirección

**Asunto: Petición de Usuario 425 de 2018**

Dando alcance al requerimiento del radicado 20183000005812 recibida a través de nuestra página Web, donde manifiesta inconformismo por el trato recibido por parte de la enfermera y auxiliares de enfermería, me permito dar respuesta a su requerimiento y comentarle que su observación fue evaluada por la Subdirección de Enfermería quien informa que una vez se hace seguimiento de la situación expuesta, no se logra establecer la conducta mencionada de mal trato con personal de enfermería, ni se tiene conocimiento de peticiones de usuarios por falta de trato amable. Sin embargo se hace retroalimentación a la funcionaria en relación con la importancia de mantener comunicación asertiva y fomentándola durante el desarrollo de sus actividades.

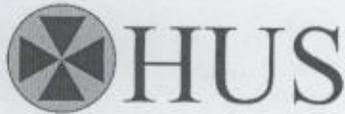
Para finalizar, no obstante lo informado, agradecemos el haber dejado su observación y comentarios, los cuales son valiosos aportes para mejorar cada día y poder seguir prestando servicios con la calidad esperada, también es importante que conozca que si presenta desacuerdo con la respuesta ofrecida 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



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

*"Humanización con sensibilidad social"*





HOSPITAL UNIVERSITARIO  
DE LA SAMARITANA  
*Empresa Social del Estado*

Al contestar por favor cite:2018300004632-1



05GIS15 - V3 Página 2 de 2

corresponde a la Superintendencia Nacional de Salud como autoridad máxima en materia de inspección 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 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

Transcribió: Doris Sánchez -Auxiliar DU

Anexo: un (1) folio

CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERA	
Fijado (Fecha y Hora):	Desfijado (Fecha y Hora):
02-05-18	17-05-18
Responsable:	Responsable:
<i>Doris Sanchez</i>	<i>Doris Sanchez</i>



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

