



SDU.368.2018  
Bogotá, 08 de Mayo del 2018

Señor  
**EDGAR BUENO**  
**NO REGISTRA DATOS**

**Asunto: Petición de Usuario 460 de 2018**

Dando alcance al requerimiento del radicado 20183000006272 recibida a través de nuestros buzones, me permito inicialmente ofrecer posibles excusas, por la posible situación que genere tal insatisfacción y comentarle que su observación fue evaluada por la Subdirección de Enfermería y el Coordinador de la empresa de Seguridad SERVISION COLOMBIA quienes informan:

Referente a lo informado por el posible trato inadecuado por parte de vigilancia le informamos que el guarda argumenta que el lo único que hizo fue cumplir con el protocolo establecido para el ingreso de alimentos, el cual debe estar previamente autorizado mediante orden escrita, por el medico tratante o profesional de nutrición.

En relación a traslado realizado a la paciente se informa que la atención brindada por parte de la enfermera y camillero del 3 piso frente quienes corroboran lo sucedido durante el traslado de la paciente, se aclara que en ningún momento la paciente sufrió caída como lo refiere el familiar y adicionalmente se tuvieron en cuenta las precauciones establecidas en el procedimiento de traslado junto con la comunicación de forma respetuosa con el familiar y la paciente.

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 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.

Es de resaltar su actitud de manifestación en razón a que situaciones como esta no se pueden permitir tanto en ninguno de los dos sentidos ni del paciente hacia el funcionario ni del funcionario hacia el paciente. El equipo de salud del Hospital Universitario de la Samaritana cuenta con capacitación centrada en prestar la mejor atención al usuario y su familia y con la socialización de los Deberes y los Derechos en salud, con el fin de promover entre los usuarios el cumplimiento de sus deberes.

Contamos con una Declaración Institucional de los Derechos y Deberes de los Usuarios, establecidos en la



051



SC5520-1

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





**HUS**  
HOSPITAL UNIVERSITARIO  
DE LA SAMARITANA  
*Empresa Social del Estado*

Al contestar por favor cite:2018300004907-1



05GIS15 – V3 Página 2 de 2

Resolución interna 367 del 22 de Septiembre de 2014, en donde en uno de sus apartes dice **"El deber de tratar con respeto a todas las personas con las que me relaciono en el hospital especialmente al momento de solicitar información"**.

Respetuosamente me permito comentarle que el equipo de salud de nuestro Hospital siempre cuenta con la mejor disposición de atender a todos los pacientes, pero es necesario obtener del Usuario, Paciente y su Familia una actitud respetuosa y colaboradora con cada una de las personas que participan en el proceso de atención, utilizando siempre un lenguaje adecuado para lograr una comunicación asertiva.

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 nuestros servicios.

Cordialmente,



**MARTHA LUCIA GONZALEZ**  
**Subdirectora Defensora al Usuario**

atencion.usuario@hus.org.co – defensor.subdirector@hus.org.co  
PBX. 407 70 75 Ext. 10280

Transcribió: Andrea Muñoz  
Anexo: un (1) folio

CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERA	
Fijado (Fecha y Hora):	Desfijado (Fecha y Hora):
8-5-18	23-5-18
Responsable:	Responsable:
Andrea	Andrea



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

