



HOSPITAL UNIVERSITARIO  
DE LA SAMARITANA

*Empresa Social del Estado*

**SDU.564.2018**

Bogotá, 20 de Junio de 2018

Señora

**DORIS GARZON**

No registra dirección.

Al contestar por favor cite:201830000829-1



05GIS15 - V3 Página 1 de 2

**Asunto: Petición de Usuario 754 de 2018**

Dando alcance al requerimiento del radicado 20183000010212 recibida a través nuestro buzón de sugerencias, me permito dar respuesta a su solicitud y comentarle que su observación fue evaluada por la Subdirección de enfermería quien informa con respecto a lo referido por la familiar en relación con la oportunidad en la atención al llamado de enfermería y la actitud frente al servicio, le manifestamos que se hará una retroalimentación al personal de enfermería con el fin de enfatizar en la importancia del trato amable y oportuno a los pacientes y su familia, como parte del cumplimiento de la política institucional de humanización.

De antemano se ofrecen excusas a la paciente y su familia por el inconveniente presentado y agradecemos poner en conocimiento de la institución estas situaciones que nos permiten abordarlas y establecer acciones que favorezcan mejorar en la calidad de la atención.

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.



051



SC5520-1

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:2018300000829-1



05GIS15 - V3 Página 2 de 2

Esperamos haber dado respuesta a su petición 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 - 10140

CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERA	
Fijado (Fecha y Hora):	Desfijado (Fecha y Hora):
Responsable:	Responsable:

Anexo: Un folio  
Trascribió: Doris Sánchez, auxiliar SDU



051



SC5520-1

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

