



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

Al contestar por favor cite:2018300008320-1



05GIS15 - V3 Página 1 de 1

SDU.769.2018
Bogotá, 31 de Julio de 2018

Señor
ALEXANDER TORRES VARGAS
No registra dirección.

Asunto: Petición de Usuario 1031 de 2018

Dando alcance al requerimiento del radicado 20183000013612 recibida a través nuestro buzón de sugerencias, me permito dar respuesta y comentarle que su solicitud fue evaluada por la Coordinación de Imágenes Diagnosticas quien informa que es de aclarar que la prestación del servicio en el área de Resonancia Magnética requiere de una programación ya que todos los estudios que se realizan son con diferente preparación, al señor Alexander Torres Vargas se le explica porque motivo no se le ha podido atender ya que el procedimiento de él es una colangio resonancia y en el momento se encontraba un paciente con estudio contrastado en el resonador.

Por tal motivo se está trabajando en la puntualidad de los traslados de los pacientes de diferentes áreas con el fin de no incurrir en retrasos de las agendas por traslados inoportunos e inconformidad de nuestros usuarios por este motivo.

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

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 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.

Esperamos haber dado respuesta a su petición 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

CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERA	
Fijado (Fecha y Hora):	Desfijado (Fecha y Hora):
Julio 24/18	Agosto 15/18
Responsable: DSanchez	Responsable: DSanchez

Trascribió: Doris Sánchez, auxiliar SDU



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

