



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

SDU.1036.2018

Bogotá, 24 de septiembre de 2018

Señora

MARIA GLADYS OLIVARES

No registra dirección.

Al contestar por favor cite:2018300010942-1



05GIS15 - V3 Página 1 de 1

Asunto: Petición de Usuario 1380-2018

Dando alcance al requerimiento del radicado 20183000017872 recibida a través de nuestro buzón de sugerencias, me permito dar respuesta y comentarle que su observación fue evaluada por la Dirección Administrativa quien informa que de acuerdo a lo expresado por la usuaria, la dificultad presentada fue haber solicitado algún documento diferente a la cedula, puesto que es una pregunta necesaria en ningún momento es una barrera de acceso, luego que el supervisor realizo la boleta de ingreso (formato de ingreso sin documento).

Puesto que el procedimiento indica solicitar documento diferente a la cedula, es necesario abordar al usuario y requerirlo, que su ingreso toma un poco más de tiempo en ningún momento se prohíbe su ingreso. Aun así siguiendo con los procesos internos de la compañía y generar continuidad en la inconformidad expuesta por el usuario, se realiza retroalimentación al personal de seguridad, enfatizando el trato humanizado, reglas de comportamiento y relaciones humanas, fomentando estas prácticas y fortalecer así la operación diaria en los diferentes servicios prestados por la ESE Hospital Universitario de la Samaritana.

Le reiteramos nuestro compromiso hacia la satisfacción de ustedes como usuarios y en pro del mejoramiento hacia los servicios de seguridad.

Para finalizar, no obstante lo informado, agradecemos el haber realizado su solicitud a través de nuestros medios disponibles para los ciudadanos, 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 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 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 - 10140

Anexo: Un folio

Trascribió: Doris Sánchez-Auxiliar DU

CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERIA	
Fijado (Fecha y Hora):	Desfijado (Fecha y Hora):
26-09-18	09-10-18
Responsable:	Responsable:
Doris Braussin	Doris Braussin



051



SC5520-1

Carrera 8 No. 0 - 29 Sur. Tels. 4077075 www.hus.org.co

"Humanización con sensibilidad social"

