



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

Al contestar por favor cite:2018300011705-1



05GIS15 - V4 Página 1 de 1

SDU.1464.2018

Bogotá, 10 de octubre de 2018

Señora

GLORIA ACOSTA

No registra dirección.

Asunto: Petición de Usuario 1493-2018

Dando alcance al requerimiento del radicado 20183000019292 recibida a través de nuestro buzón de sugerencias, me permito inicialmente ofrecer excusas por la posible situación que genero tal insatisfacción y comentarle que su observación fue evaluada por la Subdirección de Enfermería quien informa que se realizaron las actividades de enfermería de acuerdo con las necesidades del paciente y la prescripción médica, agregan que durante las rondas de enfermería la paciente en ningún momento refirió inconformidad o presentar dolor u alguna necesidad no satisfechas.

Sin embargo y atendiendo el reclamo y con el ánimo de fortalecer los procesos de atención se realizara un seguimiento a la auxiliares de enfermería quienes estuvieron a cargo de la paciente en el servicio para fortalecer el trato amable y la atención oportuna.

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 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 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.

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

Trascribió: Doris Sánchez-Auxiliar SDU

CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERA	
Fijado (Fecha y Hora): 3:30 PM	Desfijado (Fecha y Hora): 3:30 PM.
10/10/18	25/10/18
Responsable: David U.	Responsable: David U.



Carrera 8 No. 0 - 29 Sur. Tels. 4077075

www.hus.org.co

"Humanización con sensibilidad social"