



HOSPITAL UNIVERSITARIO  
DE LA SAMARITANA

*Empresa Social del Estado*

**SDU.1845.2018**

Bogotá, 31 de diciembre de 2018

Señora

**YESSICA LORENA LUNA JIMENEZ**

No registra dirección.

Al contestar por favor cite:2018300015413-1



05GIS15 - V4 Página 1 de 1

**Asunto: Petición de Usuario 2054 de 2018**

Dando alcance al requerimiento del radicado 20183000026652 recibida a través de nuestro buzón de sugerencias me permito comentarle que de acuerdo a su manifestación del posible trato inadecuado de la orientadora de la unidad de cuidados intensivos del turno de la tarde me permito informarle que desde esta subdirección se retroalimenta nuestra política de humanización y el respeto por nuestros usuarios y su familia.

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](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 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 este medio.

Cordialmente,

**MARTHA LUCIA GONZALEZ**

Subdirectora de Defensoría al Usuario

[atencion.usuario@hus.org.co](mailto:atencion.usuario@hus.org.co) – [defensor.subdirector@hus.org.co](mailto: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):	Desfijado (Fecha y Hora):
31-12-18 14h	16-1-19
Responsable:	Responsable:
D. Sánchez	D. Sánchez



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

[www.hus.org.co](http://www.hus.org.co)

"Humanización con sensibilidad social"