



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

SDU.015.201

Bogotá, 08 de enero de 2019

Señor

ANONIMO

No registra dirección.

Al contestar por favor cite:2019300000116-1



05GIS15 - V4 Página 1 de 1

Asunto: Petición de Usuario 2084-2018

Dando alcance al requerimiento del radicado 20183000027012 recibida a través de nuestra página Web referente a trato por parte de enfermera, me permito dar respuesta y comentarle que su observación fue evaluada por la Subdirección de Enfermería quien informa que no es posible particularizar el evento ni la persona involucrada, sin embargo la institución cuenta con un código de ética y buen gobierno así como también una política de humanización los cuales direccionan los principios y valores institucionales que rigen el comportamiento entre colaboradores y con los pacientes y su familia. Continuaremos atentos y prestos al mejoramiento continuo en la prestación del servicio.

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 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 observación 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):	Desfijado (Fecha y Hora):
Enero 08/19 14h	Enero 22/19 14h
Responsable:	Responsable:
DSanchez	DSanchez



051



SC5520-1



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

www.hus.org.co

"Humanización con sensibilidad social"