



HOSPITAL UNIVERSITARIO  
DE LA SAMARITANA

*Empresa Social del Estado*

Al contestar por favor cite:2021300003932-1



05GIS15 - V6 Página 1 de 1

SDU.527.2021

Bogotá, 27 de Abril del 2021

Señora

**OTILIA MOYANO**

NO REGISTRA DIRECCION

**Asunto: Petición de Usuario ALMERA: 20212983 (494)**

Dando alcance al requerimiento del radicado 20212983 recibido a través de nuestro Correo Electrónico, me permito dar respuesta y comentarle que su solicitud fue evaluada por la Subdirectora de Enfermería, Jefe Doris Helena Torres, quien informa:

*"Se revisa la observación referida por el usuario con relación la actitud presentada por una de nuestras colaboradoras durante la atención, al respecto informo que se hizo retroalimentación de la observación, a lo cual la auxiliar de enfermería refiere no haber tenido ningún inconveniente con el paciente y considera haber tenido un comportamiento adecuado durante la atención, teniendo en cuenta la política de humanización y demás procedimientos establecidos para la atención integral de los pacientes. Por otra parte refiere no haber tenido contacto con familiares del paciente en el turno de la noche. Agradecemos sus observaciones las cuales nos permiten poder continuar mejorando la calidad de atención por parte de la institución.*

Para finalizar 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](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 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.

Se da esta la oportunidad para socializar nuestra declaración de Derechos y Deberes en Salud, bajo nuestro eslogan "Respetando los derechos y educando nuestros deberes." Establecidos en la Resolución interna 367 del 22 de septiembre de 2014, en concordancia con la Resolución 13437 de 1991 del hoy Ministerio de Salud y Protección Social y el artículo 160 de la Ley 100 de 1993, cuyo objetivo es darlos a conocer a los pacientes y sus familias, buscando que sean gestores multiplicadores; logrando así, entre otros, educar y sensibilizar en el tema a la comunidad usuaria del HUS.

Esperamos haber dado respuesta a su solicitud y lo invitamos a continuar utilizando nuestros medios.

Cordialmente,

**MARISOL GARAVITO BEJARANO**  
Subdirectora de Defensoría al Usuario  
Defensor.subdirector@hus.org.co  
PBX. 407 70 75 Ext. 10280 -10109

Trascribio: Lady Moreno - Tec. SDU  
Anexo: Uno (1) Folio

CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERÍA	
Fijado (Fecha y Hora):	Desfijado (Fecha y Hora):
Responsable:	Responsable:



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

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

"Red Samaritana, Universitaria, Segura y Humanizada"