



HOSPITAL UNIVERSITARIO  
DE LA SAMARITANA

*Empresa Social del Estado*

SDU.475.2018

Bogotá, 06 de Junio de 2018

Señora

**CAROLINA SANCHEZ**

No registra dirección.

Al contestar por favor cite:2018300006160-1



05GIS15 - V3 Página 1 de 2

### Asunto: Petición de Usuario 612 de 2018

Dando alcance al requerimiento del radicado 20183000008532 recibida a través del buzón de sugerencias, me permito comentarle que su observación fue evaluada por la Subdirección de Enfermería quien informa que se hace seguimiento a la petición, se habla con la auxiliar de enfermería asignada al cuidado de la paciente, se refuerza la importancia de brindar cuidado con calidez y mantener comunicación asertiva con los pacientes.

De antemano ofrecemos excusas por los inconvenientes presentados y agradecemos la observación a fin de fortalecer cada día la atención brindada a nuestros pacientes razón de ser de la institución.

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 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.



051



SC5520-1

Carrera 8 No. 0 - 29 Sur. Tels. 4077075 [www.hus.org.co](http://www.hus.org.co)  
"Humanización con sensibilidad social"





HOSPITAL UNIVERSITARIO  
DE LA SAMARITANA

*Empresa Social del Estado*

Al contestar por favor cite:2018300006160-1



05GIS15 - V3 Página 2 de 2

Aprovecho para hacer entrega de los Derechos y Deberes de los Usuarios, 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 petición y lo invitamos a continuar utilizando nuestros servicios.

Cordialmente,

**MARTHA LUCIA GONZALEZ**

**Subdirectora Defensora al Usuario**

atencion.usuario@hus.org.co - defensor.subdirector@hus.org.co

PBX. 407 70 75 Ext. 10280

| CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERA |                           |
|-------------------------------------|---------------------------|
| Fijado (Fecha y Hora):              | Desfijado (Fecha y Hora): |
| Junio 01 10:00h                     | Junio 21 18:43h           |
| Responsable:                        | Responsable:              |
| DSanchez                            | DSanchez                  |

Anexo: Un folio

Trascribió: Doris Sánchez, auxiliar SDU



051



SC5520-1

Carrera 8 No. 0 - 29 Sur. Tels. 4077075 [www.hus.org.co](http://www.hus.org.co)  
"Humanización con sensibilidad social"

