



HOSPITAL UNIVERSITARIO  
DE LA SAMARITANA

*Empresa Social del Estado*

Al contestar por favor cite:2018300008217-1



05GIS15 - V3 Página 1 de 1

SDU.755.2017

Bogotá, 30 de julio de 2018

Señor

**ANONIMO**

No registra dirección.

**Asunto: Petición de Usuario 931-2018**

Dando alcance al requerimiento del radicado 20183000012492 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 Defensoría al Usuario quien informa que desde el punto de información las auxiliares brindan la mejor información posible y colaboración a los familiares de los pacientes ofreciendo una buena imagen y satisfacción.

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.

Esperamos haber dado respuesta a su solicitud y lo invitamos a continuar utilizando este medio

Cordialmente,

**MARTHA LUCIA GONZALEZ**

Subdirectora 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

CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERA	
Fijado (Fecha y Hora): 2:10 PM	Desfijado (Fecha y Hora): 2:10 PM.
30/07/18	14/07/18
Responsable: David U.	Responsable: David U.

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"

