



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

Al contestar por favor cite:2018300000554-1



05GIS15 - V1 - Página 1 de 2

SDU.100.2018

Bogotá, 21 de Febrero de 2018

Señor

ANONIMO

No registra direccion

Asunto: Petición de Usuario 103 2018

Dando alcance al requerimiento del radicado 20183000001362 recibido a través de nuestra oficina de Atención al Usuario me permito dar respuesta a su requerimiento y comentarle que su observación fue evaluada por la Subdirección de Consulta Externa quien manifiesta que se evidencia tanto con la respuesta de la profesional como en su prestación del servicio que la Enfermera de la Sala de Infusión del Hospital Universitario de la Samaritana sirve a los usuarios de manera oportuna de acuerdo a los paciente programados, amable e integral, respetando sus derechos. Su atención en la sala de infusión es de lunes a jueves, días en que porta su uniforme blanco dentro de las medidas requeridas con saco azul y los días viernes que realiza actividades administrativas de particular con bata blanca y carnet, siendo muy cuidadosa con su presentación personal, sin embargo no ignora la queja y esta dispuesta a mejorar su labor, pues piensa que como enfermera de la Sala de Infusión del Hospital de la Samaritana puede dar más.

Agradecemos de presentarse nuevamente la falta de oportunidad en la atención, ser precisos en la fecha y cita que se ve afectada para realizar el seguimiento puntual.

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 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.



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

Al contestar por favor cite:2018300000554-1



05GIS15 - V1 - 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 respuesdta a su solicitud y lo invitamos a seguir utilizando nuestros servicios.

Cordialmente,

MARTHA LUCIA GONZALEZ

Subdirectora de Defensoría 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):
Feb 21/18 13h	Mar 27/18 13h
Responsable:	Responsable:
Diana	Diana

Proyecto: Doris Sanchez Auxiliar Defensoria del Usuario
Anexo: Un folio