



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

SDU.1590.2018

Bogotá, 01 de noviembre de 2018

Señora

MARIA DEL CARMEN SALAMANCA MARTINEZ

No registra dirección

Al contestar por favor cite:2018300012822-1



05GIS15 - V4 Página 1 de 1

Asunto: Petición de Usuario 1693- 2018

Dando alcance al requerimiento del Radicado No. 20183000021812 recibida a través de nuestra oficina Defensoría del Usuario, me permito inicialmente ofrecer excusas por la situación que generó tal insatisfacción y comentarle que su observación fue evaluada por la Dirección Administrativa quien informa que la empresa Servision realizó retroalimentación al personal de seguridad, enfatizando sobre la importancia de dar cumplimiento al procedimiento institucional de ingreso y egreso de pacientes y visitantes, que establece entre otros, la retención de la cédula de ciudadanía.

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.

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 Defensoría al Usuario

atencion.usuario@hus.org.co - defensor.subdirector@hus.org.co
PBX. 407 70 75 Ext. 10280

Fijado Desfijado
01/11/18 19/11/18
Responsable
David U.

Anexo: Un folio

Trascribió: D.V, Técnico en Misión SDH



051



SC5520-1



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

www.hus.org.co

“Humanización con sensibilidad social”