



HOSPITAL UNIVERSITARIO  
DE LA SAMARITANA

*Empresa Social del Estado*

SDU.1311.2019

Bogotá, 27 de junio de 2019

Señora

**NATALY AVILA**

No registra dirección.

Al contestar por favor cite:2019300009390-1



05GIS15 - V4 Página 1 de 1

**Asunto: Petición de Usuario 1506-2019**

Dando alcance al requerimiento del radicado 20193000018872 recibido a través de nuestro buzón de sugerencias referente a boleta de permanencia, me permito dar respuesta y comentarle que su observación fue evaluada por la Dirección Administrativa quien informa que dada la falta de cultura y honestidad de algunos de los usuarios cuando ingresan a realizar algunas visitas, luego de ingresar y conservar que pacientes de las camas contiguas no tienen visita en el momento se comunican con visitantes que aun se encuentran fuera, posteriormente ingresan solicitando ficha de pacientes que aun no han llegado visitas. Situación que se presenta diariamente, luego de haber detectado este tipo de situaciones se sugiere que al encontrar casos como estos se vete el ingreso a visita de los usuarios que se encuentren cometiendo fraude para ingresar.

Puesto que las acciones y actitudes del ser humano son difíciles de detectar en los procesos de selección ya que estas se exteriorizan en el diario vivir del ser humano, se reitera el buen servicio y la buena atención al usuario.

Reiteramos nuestro compromiso hacia la satisfacción de ustedes como usuarios y en pro del mejoramiento hacia los servicios de seguridad.

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 petición y lo invitamos a continuar utilizando nuestros servicios.

Cordialmente,

**MARTHA LUCIA GONZALEZ**  
Subdirectora Defensoría al Usuario  
[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): 27/06/19     | Desfijado (Fecha y Hora): 12/07/19. |
| Responsable: David U.               | Responsable: David U.               |

Trascribió: Doris Sánchez, auxiliar SDU



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

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

"Humanización con sensibilidad social"