



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

SDU.2482.2019

Bogotá, 22 de Noviembre de 2019

Al contestar por favor cite:2019300014797-1



05GIS15 - V4 Página 1 de 2

Señor

ANONIMO

NO REGISTRA DIRECCION

Asunto: Petición de Usuario 2828-2019

Dando alcance al requerimiento del radicado 20193000037642 recibida a través de nuestra pagina Web referente a la atención prestada, me permito dar respuesta y comentarle que su observación fue evaluada por la Coordinadora de Imágenes Diagnosticas quien informa que teniendo en cuenta que no se adjuntan datos del paciente, no es posible realizar la trazabilidad del caso en cuestión.

Sin embargo en nuestra institución realizamos con frecuencia retroalimentación a nuestros funcionarios en cuanto al trato amable a los usuarios y sus familiares.

Ofrecemos disculpas por los inconvenientes causados y le informamos que estamos trabajando en la mejora continua de nuestros servicios. Nuestra intención es brindarle un servicio de calidad.

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.

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

defensor.subdirector@hus.org.co

PBX. 407 70 75 Ext. 10280-10140

Trascribió Andrea Muñoz – Tec. – sdu

Anexo: Un (1) Folio



051



SC5520-1



CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERIA	
Fijado (Fecha y Hora):	Desfijado (Fecha y Hora):
25/11/2019	09/12/2019
Responsable:	Responsable:
Andrea 89	Andrea 89

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

www.hus.org.co

“Humanización con sensibilidad social”