



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

SDU.361.2020
Bogotá, 01 de Abril de 2020

Señor
ANONIMO
No Registra Dirección

Al contestar por favor cite:2020300002863-1



05GIS15 - V4 Página 1 de 1

Asunto: Petición de Usuario 399-2020

Dando alcance al requerimiento del radicado 2020431 recibido a través de nuestra Página Web, me permito dar respuesta y comentarle que su observación fue evaluada por la Líder de Trabajo Social quien informa que se revisó el caso en mención conjuntamente con la Trabajadora Social quien señala al respecto:

"Durante el tiempo en el que me fue asignado el servicio de consulta externa NO se ha presentado ningún inconveniente con ningún usuario y/o familiar al contrario he recibido siempre de parte de las personas agradecimientos por las gestiones realizadas. Dentro de mi profesión siempre me he caracterizado por la atención con ética, respeto, solidaridad, humanismo, sin discriminación, con la mayor disposición de colaboración hacia los usuarios y personal de la institución".

Desafortunadamente el peticionario deja su queja como anónima, lo cual nos impide ampliar o corroborar más información respecto de la persona que posiblemente estuvo involucrada en el trato inadecuado.

Sin embargo se realizará nuevamente socialización de nuestra Política de Humanización haciendo énfasis en el trato amable y cordial a todos nuestros usuarios.

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 realizado su solicitud a través de nuestros medios disponibles para los ciudadanos, 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.

Esperamos haber dado respuesta a su petición y lo invitamos a continuar utilizando nuestros servicios.

Cordialmente,


MAYERLY ESPERANZA MORALES
Directora de Atención al Usuario (E)
atencion.usuario@hus.org.co
PBX. 407 70 75 Ext. 10280 -10109
Trascribió: Sharon Ochoa - Técnica SDU.

CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERIA	
Fijado (Fecha y Hora):	Desfijado (Fecha y Hora):
02-04-20	20-04-20
Responsable:	Responsable:
Andrea Sa	Andrea Sa



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

www.hus.org.co

"Humanización con sensibilidad social"