



HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

SDU.1521.2018

Bogotá, 24 de octubre de 2018 de 2018

Señor ANONIMO No registra dirección.

Al contestar por favor cite:*RAD_S1*



05GIS15 - V4 Página 1 de 1

Asunto: Petición de Usuario 1597-2018

Dando alcance al requerimiento del radicado 20183000020502 recibida de manera telefónica, me permito inicialmente ofrecer excusas por la situación que genero tal insatisfacción y comentarle que su observación fue evaluada por la Subdirección de Enfermería quien informa que para la noche que señala el peticionario el servicio se encontraba en sobreocupación debido a la alta demanda de usuarios en el servicio de urgencias lo que ha generado inconformidad asociado a la demora en la oportunidad en la atención y por la incomodidad, sin embargo la subdirección de urgencias dentro de sus posibilidades garantiza todos los elementos y procesos necesarios para la atención en salud, con calidad.

El servicio se ha dispuesto del personal asignado de forma permanente de acuerdo con recursos asignados por la institución, así mismo los coordinadores de enfermería atendiendo las necesidades hacen refuerzo con personal adicional para atender las necesidades de los pacientes.

Adicionalmente se ha inculcado en el personal el respeto y la comunicación asertiva para ser de estas situaciones un proceso de trabajo en equipo que permita conducir a resultados óptimos y pertinentes a los requerimientos de los usuarios.

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.

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

Cordialmente,

[Handwritten signature of Martha Lucia Gonzalez]

MARTHA LUCIA GONZALEZ Subdirectora Defensoría al Usuario atencion.usuario@hus.org.co - defensor.subdirector@hus.org.co PBX. 407 70 75 Ext. 10280 - 10140 Transcribió: Doris Sánchez-Auxiliar DU

Table with 2 columns: Fijado (Fecha y Hora) and Desfijado (Fecha y Hora). Includes handwritten dates and signatures.



Carrera 8 No. 0 - 29 Sur. Tels. 4077075 www.hus.org.co "Humanización con sensibilidad social"