



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

SDU.1706.2018

Bogotá, 03 de diciembre de 2018

Señora

JANETH BERNAL RIAÑO

No registra dirección.

Al contestar por favor cite:2018300014238-1



05GIS15 - V4 Página 1 de 2

Asunto: Petición de Usuario 1892-2018

Dando alcance al requerimiento del radicado 20183000024512 recibida a través de la Oficina de Atención al Usuario referente a falta de información en salas de cirugía, me permito inicialmente ofrecer excusas por la situación que genero tal insatisfacción y comentarle que su observación fue evaluada en conjunto por la Subdirección de Neurocirugía y la Coordinadora del Área Quirúrgica quienes dando respuesta a la petición presentada por el familiar del paciente Ricardo Bernal Riaño quien se encontraba programado para cirugía por el Servicio de Neurocirugía el pasado 19 de noviembre de 2018, sin embargo se tuvo que suspender el procedimiento quirúrgico debido a la no disponibilidad de cama en la Unidad de Cuidados Intensivos para el seguimiento en pos operatorio. Esta decisión se tomo el 19 de noviembre de 2018 a las 7:30 am momento en el cual nos acercamos para brindar información personalmente al paciente Ricardo Bernal Riaño, le explicamos los motivos de la cancelación de la cirugía y posteriormente acudimos a buscar a los familiares en la sala de espera en dos oportunidades sin lograr respuesta.

Entendemos la inconformidad en cuanto a la cancelación de la cirugía, pero el Servicio de Neurocirugía continua a la espera de reprogramar el procedimiento teniendo en cuenta la disponibilidad del equipo quirúrgico, Salas de Cirugía y Unidad de Cuidado Intensivo.

Sin embargo este día no hubo informadoras, se asigno por corto tiempo a una funcionaria de tal forma que la información no fue completa y de pronto la familia no tenia a quien acudir para recibir la información pertinente, solamente hasta las cuatro de la tarde que la informadora signada verifica el estado del paciente e informa a la familia, la otra situación que se presento es que el tablero que informa fue configurado por un periodo muy largo por este motivo no se actualizo con frecuencia, debido a esto y en reunión con Sistemas se acordó un cambio de estado y actualización del tablero mas frecuente y automático.

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



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

www.hus.org.co

"Humanización con sensibilidad social"



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

Al contestar por favor cite:2018300014238-1



05GIS15 - V4 Página 2 de 2

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

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

CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERA	
Fijado (Fecha y Hora):	Desfijado (Fecha y Hora):
03/12/18	17/12/18
Responsable:	Responsable:
David U.	David U.

Trascribió: Doris Sánchez-Auxiliar SDU



051



SC5520-1



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

www.hus.org.co

"Humanización con sensibilidad social"