



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

Al contestar por favor cite:2019300012077-1



05GIS15 - V4 Página 1 de 1

SDU.1894.2019

Bogotá, 04 de septiembre de 2019

Señor

ANONIMO

No registra dirección

Asunto: Petición de Usuario 2137-2019

Dando alcance al requerimiento del radicado 20193000027932 recibida a través de nuestra Pagina Web referente a la atención en hospitalización, me permito dar respuesta y comentarle que su observación fue evaluada por la Subdirección de Enfermería quien informa que el servicio de urgencias en su mayoría de tiempo permanece en sobre ocupación triplicando en ocasiones nuestra capacidad instalada, por lo que el número de personas asistenciales de enfermería requeridas para su cubrimiento es hasta de 18 personas en un turno, con el fin de suplir las necesidades y dar una atención oportuna a nuestros usuarios y sus familias. Contamos con muchas personas competentes y con grandes capacidades para la atención por lo que se brinda una atención en salud con altos estándares de calidad.

Informo que desde las diferentes supervisiones estamos trabajando en todas aquellas situaciones identificadas, ya que son de personas específicas que laboran en el área, donde se les ha realizado llamado de atención verbal, actas de reunión y compromisos con acciones correctivas por incumplimiento de protocolos, procedimientos o que se hallan visto involucrados en alguna PQRSD y que hallan incurrido en alguna acción que se desvíe de nuestro PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN como se evidencian en las actas de compromiso y documentos que radican en la Subdirección de Enfermería y en la Subdirección de Urgencias.

Considero que es de gran importancia todas las observaciones descritas dado que contribuyen a tomar acciones correctivas, acciones de mejoramiento continuo en el Servicio de Urgencias.

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 elevó 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
PBX. 407 70 75 Ext. 10280 -10140

CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERIA	
Fijado (Fecha y Hora):	Desfijado (Fecha y Hora):
3:00PM 24/09/19	3:00PM 18/09/19
Responsable:	Responsable:
David U.	David U.

Trascribió: Doris Sánchez, auxiliar SDU.



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

www.hus.org.co

"Humanización con sensibilidad social"