



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

Al contestar por favor cite:2018300003144-1



05GIS15 - V1 - Página 1 de 2

SDU.209.2018

Bogotá, 23 de Marzo de 2018

Señor

ANONIMO

No registra dirección

Asunto: Petición de Usuario 261 2018

Dando alcance al requerimiento del radicado 20183000003802 recibida a través de nuestra página Web sobre atención en sala de partos, me permito *inicialmente ofrecer excusas por la situación que genero la insatisfacción* y comentarle que su observación fue evaluada por la Subdirección de Enfermería quien informa que se hace seguimiento a queja, se solicita respuesta a la enfermera de la sala de partos en la que manifiesta brindar excusas por los comentarios realizados y deja expreso que la intención no fue ofenderla pues el comentario se hizo alrededor de los trabajadores presentes quienes estaban cursando con un proceso viral y también se mencionaron algunas recomendaciones en general pero no relacionadas al diagnóstico de la paciente.

La enfermera reitera que se hicieron comentarios en broma dentro de los términos del respeto entre compañeros de trabajo y no se pretendió afectar a los pacientes pues ellos son muy importantes y merecen toda la consideración y respeto.

De igual manera agradecen que se les realice estas observaciones para la reflexión y aprendizaje de los errores que se cometen con el fin de mejorar la calidad de la prestación de nuestros servicios.

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 hacémoslo 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.



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

Al contestar por favor cite:2018300003144-1



05GIS15 - V1 - Página 2 de 2

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 solicitud y lo invitamos a continuar utilizando este medio

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):
Marzo 23/18	Abril 11/18 13h
Responsable:	Responsable:
Dorís	Dorís

Transcribió: Doris Sánchez Auxiliar Defensoría del Usuario
Anexo: Un folio