



HOSPITAL UNIVERSITARIO  
DE LA SAMARITANA

*Empresa Social del Estado*

SDU.391.2019

Bogotá, 18 de marzo de 2019

Señor

**FABIAN ENRIQUE PERALTA DUQUE**

No registra dirección

Al contestar por favor cite:2019300003537-1



05GIS15 - V4 Página 1 de 1

**Asunto: Petición de Usuario 447-2019**

Dando alcance al requerimiento del radicado 20193000005432 recibida a través de nuestra oficina de atención al usuario referente a la falta de información en Neonatos, me permito dar respuesta y le informamos que hemos realizado un trabajo desde la Subdirección de Ginecología y Obstetricia para establecer los horarios en los períodos donde hay menos volumen de trabajo clínico dentro del área, sin embargo considerando que es un servicio de urgencias se presentan múltiples eventos que obligan a realizar algunas modificaciones en el tiempo para dar la información. Nuestro equipo de trabajo intenta en múltiples oportunidades explicar a los familiares los motivos de extemporaneidad en el ofrecimiento de información, pero muchas veces por la premura de la misma urgencia en algunas ocasiones no es posible.

En el caso de la paciente, se evidenció en nuestro libro de registro de información de sala de partos el día 7 de marzo su familiar recibió información a las 12 del día y a las 3 de la tarde, presentando una dilación en el tiempo de información en la mañana solo de una hora debido a que el grupo médico se encontraba practicando una cirugía de urgencias a las 11 de la mañana y el día 8 de marzo recibió la información nuevamente a las 11 am, que es el horario establecido para tal fin.

Ofrecemos disculpas por las molestias ocasionadas pero también les solicitamos paciencia ya que nuestro servicio de sala de partos se comporta como un servicio de urgencias y el mismo grupo que realiza la atención de los pacientes también es el encargado de dar información a los familiares.

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](http://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,

**MARTHA LUCIA GONZALEZ**  
Subdirectora Defensoría al Usuario  
defensor.subdirector@hus.org.co  
PBX. 407 70 75 Ext. 10280

CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERA	
Fijado (Fecha y Hora): 12 pm	Desfijado (Fecha y Hora): 5 pm
18-03-19	02-04-2019
Responsable: <i>[Signature]</i>	Responsable: <i>[Signature]</i>

Trascribió: D.V, Técnico SDH.  
Anexo: Un (1) folio.



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

[www.hus.org.co](http://www.hus.org.co)

"Humanización con sensibilidad social"