

05GIS15 - V1

Al contestar por favor  
cite:2017300016116-1



SDU.784.2017  
Bogotá, 29 de diciembre de 2017

Señora  
**FLOR MARINA OTALORA**  
VEREDA GALCONEDA, ANAPOIMA

**Asunto: Petición de Usuario: 1042 de 2017**

Dando alcance al requerimiento del radicado 201730000016362 recibida a través de nuestro buzón sobre información de procedimiento quirúrgico, me permito informarle que su requerimiento fue evaluado por la Subdirección de Enfermería quien informa que se hace seguimiento a la petición, y se solicita respuesta por parte del profesional de enfermería del servicio de hospitalización segundo sur, lugar donde desarrollan actualmente sus actividades. Se puede comentar en relación al caso, que el profesional de enfermería, brindo de manera continua y de acuerdo a los lineamientos establecidos para el cuidado de enfermería, toda la atención requerida a los usuarios asignados el día 14 de Diciembre, incluido el peticionario, tal como se evidencia en los registros de enfermería realizados por el Profesional y sus auxiliares asignados. Es importante reconocer, que la paciente tenía pendiente la realización de un procedimiento quirúrgico por parte de la especialidad de Cirugía General, el cual no estaba programado para ese día según programación quirúrgica, por lo que durante el turno se le brindo los servicios de alimentación (desayuno), dado la verificación realizada, confirmando que no sería realizado el procedimiento ese día. Sobre las 9:45 am de ese día, el servicio tratante ordena de manera urgenciada pasar al usuario para la realización del procedimiento, el cual tuvo que ser reprogramado para las horas de la tarde, dado que el paciente consumió el desayuno, considerando esta restricción para la práctica del procedimiento. Esta información fue brindada al servicio tratante, quien considero la reprogramación del procedimiento, por lo que se le informo a los familiares del paciente, quienes rechazaron dicha información, generando la inconformidad presentada en esta petición. Cabe resaltar que se les explico a los familiares la situación, informando que a pesar de prolongar la realización del procedimiento, este sería practicado tan pronto fuera posible, sin poner en riesgo la condición de salud del paciente. Se informar igualmente que el procedimiento pudo ser realizado ese día sobre las 11:00am, dando respuesta a la solicitud del servicio tratante, y a los requerimientos de salud dada la



05GIS15 - V1

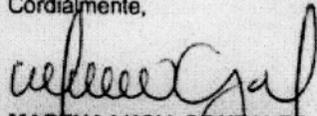
condición clínica del paciente. Se le pide al profesional de enfermería mejorar los procesos de comunicación y de revisión frente a la petición de restricción de la vía oral en ese tipo de situaciones, lo que permite una mejor oportunidad frente a la realización de los procedimientos requerido por cada paciente. Se realizara el seguimiento respectivo frente al caso, así como al compromiso de la Auxiliar de enfermería, descrito anteriormente.

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.

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 nuestros servicios.

Cordialmente,



**MARTHA LUCIA GONZALEZ**

**Subdirectora Defensoría al Usuario**

[atencion.usuario@hus.org.co](mailto:atencion.usuario@hus.org.co) - [defensor.subdirector@hus.org.co](mailto:defensor.subdirector@hus.org.co)

PBX. 407 70 75 Ext. 10280

Anexo: Un folio

Proyecto: Doris Sánchez -Auxiliar DU