

Al contestar por favor cite:2018300001395-1



SDU.041.2018  
Bogotá, 9 de Febrero de 2018

Señora  
**DIANA RODRIGUEZ**  
**NO REGISTRA MAS DATOS**

**Asunto: Petición de Usuario: 059 de 2018**

Dando alcance al requerimiento del radicado 20183000000722 recibida a través de nuestro buzón de sugerencias sobre atención en triage, me permito dar respuesta a su requerimiento y comentarle que su observación fue evaluada por la Subdirección de Urgencias quien refiere que una vez revisada la Historia Clínica y con la Jefe de Triage según la resolución 5596/2015, la valoración del triage es un proceso dinámico que valora los síntomas y signos del paciente para priorizar la atención de acuerdo a la clasificación del 1 al 5 entendemos el punto de vista de los usuarios, sin embargo debe primar la urgencia.

Los servicios de Urgencias de los hospitales no pueden equipararse a la consulta externa ni pueden convertirse en la puerta de entrada al sistema sin que se evidencie una urgencia vital, y menos en los hospitales que como el nuestro atienden población de 3er y 4to nivel del Departamento de Cundinamarca.

El tiempo de la consulta prioritaria se encuentra dentro de lo establecido, el cual es de 1 a 4 horas, ya que la condición de la paciente no compromete su estado general, como se especifica en la cartelera que se encuentra visible a la entrada de la sala de espera del servicio de urgencias; igualmente se realizaron varios llamados para la atención y la paciente no se encontraba en el servicio, sin embargo se asigna valoración prioritario haciendo la salvedad de que la paciente será atendida una vez se cuente con consultorio para la valoración general. Se realiza triage aproximadamente de 11:00 AM y se realizan múltiples llamados, paciente y familiar no responden; se presentan en el servicio de urgencias a las 15.30 con el argumento que estaban comprando bebidas, se realiza ingreso y finalmente medico realiza consulta.

Es importante aclarar para futuras atenciones en el servicio de Urgencias que todo paciente a quien se les asigne valoración prioritaria deben permanecer en la sala de espera puesto que existen variables que pueden apresurar o extender el tiempo de espera.

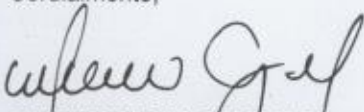
Para finalizar, no obstante lo informado, agradecemos el haber dejado su observación y comentarios, los cuales son valiosos aportes para mejorar cada día y poder seguir prestando servicios con la calidad esperada, también es importante que conozca que si presenta desacuerdo con la respuesta ofrecida 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 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.

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

Anexo: Un folio  
 Proyecto: Doris Sánchez -Auxiliar DU

CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERA	
Fijado (Fecha y Hora):	Desfijado (Fecha y Hora):
9-2-18	21-2-18
Responsable:	Responsable:
Andrea	Andrea