

Al contestar por favor cite:2018300001059-1



SDU.043.2018
Bogotá, 05 de Enero de 2018

Señora
SONIA AMPARO MEJIA SANTOS
NO REGISTRA MAS DATOS

Asunto: Petición de Usuario: 057 de 2018

Dando alcance al requerimiento del radicado 20183000000752 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 en conjunto por la subdirección de Urgencias y la Subdirección de Enfermería quienes informan que según las resolución 5596/2015, la valoración del triage es un proceso dinámico que valora los síntomas y signos del paciente para priorizar su 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 la población de 3er y 4to nivel del departamento de Cundinamarca; sin embargo la Subdirección de Enfermería manifiesta que en el servicio de urgencias del nivel de esta institución se hace la respectiva priorizaron en la atención requerida con el fin de evitar la ocurrencia de posibles eventos adversos al no realizar la adecuada clasificación, en esta caso se realizó y de acuerdo son el estado clínico de la paciente se asigna valoración prioritaria para el mismo día. Informa la Enfermera del TRIAGE que el trato brindado al paciente fue amable y explícito pero el paciente y el familiar no se muestra de acuerdo con los tiempos de espera.

Cabe resaltar que en la institución de forma continua se trabaja por fortalecer la política de humanización del servicio, de lo cual se retro alimenta a la enfermera del TRIAGE.

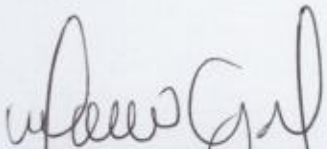
No obstante lo anterior, consideramos relevante mencionar que el HUS ha venido trabajando en el fortalecimiento de los procesos de información y orientación al usuario así como en humanización del servicio, sensibilizando el talento humano que participa en el proceso de atención del paciente y su familia, a través de la Campaña del "Pacto por el Trato Amable", para concientizar a los actores del mismo en que siempre debemos ofrecer un trato respetuoso, cordial y humanizado.

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

CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERA	
Fijado (Fecha y Hora):	Desfijado (Fecha y Hora):
5-2-18	15-2-18
Responsable: Andrea	Responsable: Andrea

Anexo: Un folio
Proyecto: Doris Sánchez -Auxiliar DU