



HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

SDU.178.2019

Bogotá, 18 de febrero de 2019

Señora

LEONOR SILVA

No registra dirección.

Al contestar por favor cite:2019300002013-1



05GIS15 - V4 Página 1 de 1

Asunto: Petición de Usuario 149-2019

Dando alcance al requerimiento del radicado 20193000001722 recibida a través de nuestro buzón de sugerencias referente a atención de paciente hospitalizado, me permito inicialmente ofrecer excusas por la posible situación que genero tal insatisfacción y comentarle su observación fue evaluada por la Subdirección de Enfermería quien informa que la inconformidad del peticionario se centra en la falta de trato amable y humanizado por parte de la auxiliar en salud, situación que fue reportada por parte de la hija de la paciente, y por la paciente de la cama conjunta, argumentando que en repetidas ocasiones la funcionaria no brindaba información y educación sobre los temas que en repetidas ocasiones la familiar de la paciente solicitaba, generando molestia e inconformidad frente a la atención de enfermería.

Bajo esta situación y teniendo en cuenta que los cuidados de enfermería se fundamentan en la atención amable y cálida, bajo la condición de tratar con seres humanos y como lineamiento de esta subdirección, dada la evidencia y los hallazgos reportados y discutidos con la funcionaria se procede al inicio del proceso necesario fundamentado en que dicha actuación no es permitida, dado a que no responde con los requerimientos ni acuerdos enmarcados dentro del modelo de cuidado de enfermería, así como a mantener comunicación asertiva para explicar, incluir o hacer participe al cuidador en los cuidados de enfermería.

Cabe resaltar y pese a la situación y a los inconvenientes presentados por el peticionario que durante los días que ha estado hospitalizado la paciente en el servicio 5 norte y en cada una de las diferentes jornadas, se han brindado todos los cuidados de enfermería requeridos durante la estancia alienados a la condición clínica y sus requerimientos, dando cumplimiento a las ordenes médicas, y todos los requerimientos pertinentes y adecuados para el manejo de la condición de salud, tal como se evidencia en los registros e historia de enfermería, conjunto con la evolución dada por los cuidados prestados.

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.

Esperamos haber dado respuesta a su petición 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

Trascribió: Doris Sánchez, auxiliar SDU

| CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERA | |
|---|---|
| Fijado (Fecha y Hora): 2:10pm 18-02-19 | Desfijado (Fecha y Hora): 5: p.m. 01-03-2019 |
| Responsable: Doris Brussa | Responsable: Doris Brussa |



051



SC5520-1



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

www.hus.org.co

"Humanización con sensibilidad social"