



HOSPITAL UNIVERSITARIO  
DE LA SAMARITANA

*Empresa Social del Estado*

SDU.1579.2019

Bogotá, 01 de agosto de 2019

Señora

**HILDA MANRIQUE**

No registra dirección

Al contestar por favor cite:2019300010770-1



05GIS15 - V4 Página 1 de 1

**Asunto: Petición de Usuario 1736-2019**

Dando alcance al requerimiento del radicado 20193000022342 recibido a través de nuestra oficina de Defensoría del Usuario referente a la mala atención en el servicio, me permito dar respuesta y comentarle que su observación fue evaluada por la Subdirección de Enfermería quien informa que ante la afirmación de no cambio de equipos, no hay información específica del día o turno de la ocurrencia del presunto evento para el seguimiento, aclarando que la institución tiene establecido un protocolo para el cambio de mismos con el fin de prevenir las infecciones asociadas al cuidado de la salud.

Desde la subdirección de enfermería y con apoyo de los supervisores de enfermería de los diferentes turnos, se ha venido haciendo seguimiento, dando recomendaciones necesarias y pertinentes al personal de enfermería con el fin de continuar la atención de enfermería con la paciente de acuerdo con sus necesidades. Con relación al acompañamiento, a la paciente se le ha permitido el acompañamiento de su familia, no se le ha restringido, pero se aclara que los cuidados de enfermería no son de responsabilidad de la familia.

Ante la afirmación de no prestar atención a la queja manifestada, desde la subdirección de enfermería siempre se ha estado dispuestos a la escucha de la familia y la paciente, y se han hecho las intervenciones que se han considerado necesarias al igual la respuesta oportuna a las manifestaciones recibidas por parte de la Subdirección de Defensoría del Usuario.

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](mailto:defensor.subdirector@hus.org.co)  
PBX. 407 70 75 Ext. 10280 - 10140

Trascribió: D.V, Técnico SDH

CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERA	
Fijado (Fecha y Hora): 01/08/19	Desfijado (Fecha y Hora): 01/08/19
Responsable: David U.	Responsable: David U.



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

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

*"Humanización con sensibilidad social"*