



HOSPITAL UNIVERSITARIO  
DE LA SAMARITANA

*Empresa Social del Estado*

**SDU.176.2020**

Bogotá, 24 de Febrero de 2020

Señor

**TELMO ANTONIO LLANOS CELI**

No Registra

Al contestar por favor cite:2020300001738-1



05GIS15 - V4 Página 1 de 2

**Asunto: Petición de Usuario 159-2020**

Dando alcance al requerimiento del radicado 2020210 recibido a través de nuestro Buzón de Sugerencias, me permito dar respuesta y comentarle que su solicitud fue evaluada la Coordinadora de la Unidad Quirúrgica Jefe Ruth Chaparro en conjunto con el Coordinador del servicio de Otorrinolaringología Doctor Jorge Mejía quienes informan que el Paciente TELMO ANTONIO LLANOS CELY identificado con C.C. 4272035 estaba programado **el día 30 de enero** para septorinoplastia a las 11:00 a.m. Los pacientes siempre se citan dos horas antes previendo retrasos o situaciones antes de la cirugía que no se pueden controlar.

La paciente Alicia Cristancho Cristancho estaba programada a las 8: a.m. Para intervenir esta paciente se solicitó por parte de otorrino unas fresas que la casa proveedora entregó previamente y que una vez las recibió la especialista de otorrino Doctora Piñeros manifiesta que no sirven, inmediatamente se solicita a la casa proveedora unas fresas diferentes y mientras estas llegaban la doctora solicito adelantar el segundo paciente que correspondía al señor Telmo Llanos quien no había llegado a la institución.

La Doctora Piñeros espero a la llegada de las fresas que se demoraron en llegar a la institución más de una hora y procedió a intervenir a la paciente Alicia Cristancho. El tiempo quirúrgico de la doctora estaba hasta las doce del día, tiempo agendado para intervenir cuatro pacientes, pero la intervención de la paciente Alicia Cristancho terminó a las doce y la doctora se retira de la institución porque no cuenta con la disponibilidad del tiempo para intervenir el último paciente que correspondía al señor Llanos.

La Doctora se retiró de la institución sin avisar en cirugía y el paciente se traslada a cirugía y es cuando enfermería procede a informar a la doctora que el paciente está listo para cirugía y la interna o residente refiere que la Doctora ya se fue.

Esta situación se referencio al jefe del departamento de Otorrino para los correctivos necesarios e igualmente a la Doctora Piñeros.

Pedimos excusas por la situación presentada a pesar que se debió a un motivo de fuerza mayor, finalmente el paciente fue intervenido quirúrgicamente el pasado **3 de febrero del 2020** (es decir 4 días después)



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

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

"Humanización con sensibilidad social"

MD



HOSPITAL UNIVERSITARIO  
DE LA SAMARITANA

*Empresa Social del Estado*

Al contestar por favor cite:2020300001738-1



05GIS15 - V4 Página 2 de 2

Para finalizar, 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 petición y lo invitamos a continuar utilizando nuestros servicios.

Cordialmente,

**NUBIA GUERRERO PRECIADO**

**Directora de Atención al Usuario**

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

[atencionu.direccion@hus.org.co](mailto:atencionu.direccion@hus.org.co)

PBX. 407 70 75 Ext. 10280 -10109

Trascribió: Sharon Ochoa - Técnico SDU.

CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERA	
Fijado (Fecha y Hora):	Desfijado (Fecha y Hora):
24-02-20	09-02-20
Responsable: Andrea	Responsable: Andrea



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

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

*"Humanización con sensibilidad social"*