



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

SDU.269.2020

Bogotá, 12 de Marzo de 2020

Señor

MARCO CORDERO

NO REGISTRA DIRECCION

Al contestar por favor cite:2020300002432-1



05GIS15 - V4 Página 1 de 2

Asunto: Petición de Usuario: 266 -2020

Dando alcance al requerimiento del radicado 2020321 recibido a través de la Oficina de Atención al Usuario, me permito inicialmente ofrecer excusas, por la posible situación que genere tal insatisfacción y comentarle que su solicitud fue evaluada por la Subdirectora de Enfermería Jefe Doris Helena Torres quien informa que se hace seguimiento a la queja presentada, se solicita a la Auxiliar de Enfermería Yolanda Ruiz dar respuesta, en la cual señala varios aspectos sucedidos durante la atención:

- Paciente quien se comporta de forma hostil desde el inicio del turno, según registros de enfermería y reporte de la auxiliar de enfermería al jefe de turno, el paciente ha venido presentando ese comportamiento de forma reiterada y se hizo reporte escrito a la Dirección de Atención al Usuario solicitando intervención del caso.
- En el lenguaje utilizado de parte del auxiliar de enfermería para con el paciente en ningún momento se han utilizado palabras soeces, se ha mantenido un lenguaje respetuoso así como con los demás pacientes.
- En relación con el baño del paciente este fue realizado por el turno de noche, sin embargo se le asiste a las 9:30 am se hace baño en cama con compresas y agua fría a solicitud del paciente, pues refirió que no le gustaba el baño con agua caliente, la auxiliar hace uso de elementos de bioseguridad de acuerdo con las normas establecidas en la institución, no con el ánimo de hacer algún tipo de discriminación con el paciente como él lo refiere.
- Con respecto al cambio de los tendido, en ronda de enfermería sobre las 6:45 de la tarde solo hubo necesidad de cambiar la sabana de movimiento que estaban en contacto con vendajes, sin embargo sobre las 19:00 en la entrega de turno el paciente refirió que necesitaba cambio de tendido, a lo cual la auxiliar respondió que se iban a solicitar sabanas a lavandería pues en el momento no contaban con ellas para el cambio, y se recibe por respuesta del paciente palabras agresivas y mal tratantes.
- Por último la auxiliar de enfermería agrega que brindo al paciente la atención de acuerdo con las necesidades de cuidado que el paciente requería.

ryv



051



SC5520-1



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

www.hus.org.co

"Humanización con sensibilidad social"



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

Al contestar por favor cite:2020300002432-1



05GIS15 - V4 Página 2 de 2

Desde la subdirección de enfermería se continuara con el seguimiento al personal de enfermería con el fin de continuar fortaleciendo el cumplimiento de la política de humanización establecida por la institución.

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 Atencion.usuario@hus.org.co, 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.

Agradecemos la atención prestada

Cordialmente,

NUBIA GUERRERO PRECIADO
Directora de Atención al Usuario
atencionu.direccion@hus.org.co
PBX. 407 70 75 Ext. 10280 -10109

Transcribió: Andrea Muñoz – Tec. SDU
Anexo: Un (1) Folio

CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERIA	
Fijado (Fecha y Hora):	Desfijado (Fecha y Hora):
Andrea	30-3-20
Responsable:	Responsable:
B-3-20	Andrea



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

www.hus.org.co

"Humanización con sensibilidad social"