



HOSPITAL UNIVERSITARIO  
DE LA SAMARITANA

*Empresa Social del Estado*

SDU.283.2020

Bogotá, 17 de Marzo del 2020

Señora

**LUZ NEYLA HUERTAS**

No Registra Dirección

Al contestar por favor cite: 20203000025221



05GIS15 – V4 Página 1 de 1

**Asunto: Petición de Usuario 300-2019**

Dando alcance al requerimiento del radicado 2020357 recibido a través de nuestra oficina de la Defensoría del Usuario, me permito dar respuesta y comentarle que su observación fue evaluada por La Subdirectora de Enfermería jefe Doris Torres quien informa que se hace revisión de la historia clínica para fecha señalada, donde en los registros de enfermería hacen referencia a que el paciente se encontraba con compañía del familiar hasta las 19 horas, durante la noche hay registros de dos cambios de pañal.

Se realizó el seguimiento por parte de le Enfermera Coordinadora del turno de la noche con el personal de Enfermería quienes se encontraban de turno para la fecha señalada por la familiar, sin embargo no se logra establecer con claridad la cantidad de pañales dejados por el familiar, dado que no existe un registro de la entrega de estos al personal de Enfermería por no estar constituidos como elementos de valor de acuerdo con el procedimiento institucional, sin embargo se realizará la retroalimentación al personal del servicio enfatizando sobre la verificación de los elementos de aseo e insumos requeridos para el cuidado del paciente, así como también en relación con la importancia de la comunicación con los demás turnos sobre estos insumos de aseo y / o elementos presentes por cada paciente.

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 hacémoslo 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 elevó 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,

  
**MAYERLY ESPERANZA MORALES**

**Líder de Trabajo Social**

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

PBX. 407 70 75 Ext. 10280 -10109

Transcribió: Sharon Ochoa – Técnica SDU

Anexo: Un (1) Folio

CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERIA	
Fijado (Fecha y Hora):	Desfijado (Fecha y Hora):
17-03-20	02-04-20
Responsable:	Responsable:
Andrea	Andrea



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

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

*“Humanización con sensibilidad social”*