

HOSPITAL UNIVERSITARIO  
DE LA SAMARITANA

*Empresa Social del Estado*

Al contestar por favor cite:2020300003289-1



05GIS15 – V4 Página 1 de 2

**SDU.451.2020**

Bogotá, 17 de Abril de 2020

Señora

**SANDRA GUTIERREZ**

No Registra Dirección

**Asunto: Petición de Usuario 491-2020**

Dando alcance al requerimiento del radicado 2020554 recibida a través de nuestro Buzón de Sugerencias, me permito dar respuesta y comentarle que su observación fue evaluada por la Subdirectora de Enfermería Jefe Doris Torres, quien informa que:

*“Se hace seguimiento de lo expuesto por el usuario anónimo, la queja hace referencia a una paciente quien ingresa a la institución por haber sufrido un accidente en moto que estuvo en la cama 412, revisadas las asignaciones de la auxiliar de enfermería mencionada Sandra Gutiérrez, en el mes de marzo no le correspondió atención de paciente para la cama 412; por otra parte se revisan registros del libro de recibo y entrega de turno, ingresos y egresos del servicio, sin evidenciar paciente que corresponda con lo descrito en esta cama.*

*Sin embargo la Auxiliar de Enfermería refiere que de forma permanente se retroalimenta y se esfuerza por mejorar cada día con el fin de dar un trato cálido y amable a los pacientes, si en algún momento se han presentado dificultades con la paciente, pide excusas evitando que trasciendan buscando soluciones asertivas durante la atención.*

*Se hace validación de información con la Enfermera coordinadora de la noche, quien refiere que con la Auxiliar de Enfermería Sandra Gutiérrez se ha venido haciendo seguimiento y ha mejorado notablemente sus competencias comportamentales, considera que los calificativos que utilizan en contra de la auxiliar de enfermería no son adecuados y no corresponden con la actuación evidenciada durante la atención brindada a los pacientes.”*

Consideramos relevante mencionar que el HUS ha venido trabajando en el fortalecimiento de los procesos de información y orientación al usuario así como en humanización del servicio, sensibilizando el talento humano que participa en el proceso de atención del paciente y su familia, a través de la Campaña del **“Pacto por el Trato Amable”**, para concientizar a los actores del mismo en que siempre debemos ofrecer un trato respetuoso, cordial y humanizado.

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



051



SC5520-1



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

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

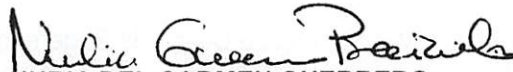
*“Humanización con sensibilidad social”*



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 observación y lo invitamos a continuar utilizando nuestros servicios.

Cordialmente,



**NUBIA DEL CARMEN GUERRERO**

**Directora de Atención al Usuario**

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

PBX. 407 70 75 Ext. 10280 -10109

Trascribió: Sharon Ochoa- Técnica SDU

CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERA	
Fijado (Fecha y Hora):	Desfijado (Fecha y Hora):
23-4-20	8-5-20
Responsable:	Responsable:
Andrea	Andrea



051



SC5520-1



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

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

*"Humanización con sensibilidad social"*