



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

SDU.472.2020

Bogotá, 23 Abril de 2020

Señora

ZULENY LINARES CASTAÑEDA

No Registra Dirección

Al contestar por favor cite:2020300003926-1



05GIS15 – V4 Página 1 de 2

Asunto: Petición de Usuario 516-2020

Dando alcance al requerimiento del radicado 2020581 recibido 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:

“Ante la situación presentada la auxiliar Sandra Patricia Bonilla manifiesta que, recibe la paciente despierta, consciente con tapabocas en el mentón, tos ocasional, cefalea intensa y escalofríos, con cifras tensionales elevadas en rango de severidad. Sin embargo, la Auxiliar refiere que en todo momento se atendió a la paciente de acuerdo a sus necesidades, requerimientos de manera rápida y eficaz. Según la respuesta de la auxiliar de Enfermería informa que la Doctora Mejía es clara con la paciente explicándole su estado de salud, el manejo a seguir para descartar cualquier foco infeccioso por eso ella ordena laboratorios, rayos x de tórax, gases arteriales y es enfática en el buen uso del tapabocas. En ningún momento se dijo algo diferente a lo que la doctora Mejía le explico a la paciente, se hizo una atención integral, oportuna y eficaz para mejora su estado de salud.

Sin embargo, se realizó retroalimentación a la auxiliar de Enfermería Sandra Patricia Bonilla, junto con su grupo de auxiliares y jefe de turno sobre el pacto por el trato amable, en el cual se enfatiza en la conceptualización, los valores corporativos e ideas de como nosotras como personas y en nuestra profesión de Enfermería podemos promocionar el trato amable: 1. el amor, la base de la vida, 2. comunicándonos, 3. Respetándonos.

Se realizó una intervención de dialogo con el grupo de sala de partos incluyendo la auxiliar con el fin de que nosotras debemos mejorar el auto control evitando actuar de manera impulsivamente, no divulgar malos tratos de tipo verbal, físico y gritos que pueden llegar afectar el bienestar de las personas, permitir que nosotras nos sensibilicemos por el dolor ajeno con el fin de tener contacto humano que nos permita sentir mutuamente confianza y compromiso con nuestro quehacer diario, ejercer diariamente una actitud amable, cortés, sencilla y ser asequible para mantener una buena disposición en nuestra profesión para poder propiciar buenas relaciones interpersonales.”

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



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

www.hus.org.co

“Humanización con sensibilidad social”



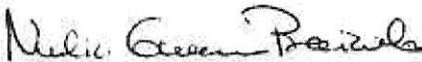
“**Pacto por el Trato Amable**”, para concientizar a los actores del mismo en que siempre debemos ofrecer un trato respetuoso, cordial y humanizado.

Para finalizar, no obstante lo informado pedimos excusas por la posible situación presentada durante su atención y 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, 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 solicitud y lo invitamos a continuar utilizando nuestros medios.

Cordialmente,



NUBIA DEL CARMEN GUERRERO
Directora de Atención al Usuario
atencionu.direccion@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):
27-04-20	12-05-20
Responsable: Andreeca 8a	Responsable: Andreeca 8a

