



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

Al contestar por favor cite:2020300010080-1



05GIS15 - V6 Página 1 de 2

SDU.1473.2020

Bogotá, 20 de Octubre del 2020

Señora

**ANAIS MORENO DE MORENO
NO REGISTRA DIRECCION**

Asunto: Petición de Usuario Almera 20201620 (1539)

Dando alcance al requerimiento del radicado 20201620 recibido a través de nuestra Página Web, me permito dar respuesta y comentarle que su solicitud fue evaluada por la Subdirección de Urgencias Dr. Elkin Molina y Líder de Proyecto de Trabajo Social Jefe Mayerly Morales quienes informan lo siguiente:

La Subdirección de Urgencias Dr. Elkin Molina informa:

"...Respecto a "...Los Horarios telefónicos no son válidos..." la responsabilidad de los canales de comunicación institucionales, así como su validez y funcionamiento tampoco hace parte de la responsabilidad del servicio de urgencias.

Respecto a "...Poca y mala información que ofrece de los pacientes..." informo que cada vez que existe necesidad de información y debido a la emergencia sanitaria actual, se ha ofrecido de manera telefónica, tal así, que en los registros de historia clínica se ha dejado registro de la misma, por ejemplo para el día de la presente inconformidad (26/09/2020), se describe en el folio 9 de historia clínica "... Se brinda información telefónica al hijo , Alexander Moreno..."

Líder de Proyecto de Trabajo Social Jefe Mayerly Morales informa que la *"...paciente quien ingresa el día 25/09/2020 22:47, se realiza ingreso por el servicio de urgencias, se evidencia por historia clínica en el ingreso es acompañada por la familiar hija la señora Blanca Moreno, quien acompaña a la paciente durante la consulta y recibe la información de ingreso de la paciente, el día 26/09/2020 se evidencia por evolución médica del servicio de medicina interna familiar Blanca Moreno se encuentra presente en la valoración y recibe información médica nuevamente, el día 26/09/2020 a las 4:09 PM, se brinda información médica al señor Alexander Moreno, el día 27/09/2020 se identifica el ingreso al Hospital del familiar Alexander Moreno a las 6:43 PM, el día 29/09/2020 el hijo Alexander moreno se presenta al hospital con ingreso, recibe información médica y se realiza entrevista social por parte de Trabajo Social, dentro de la entrevista se informa al familiar paciente en servicio de urgencias, por contingencia Covid 19 no se permiten visitas dado el alto riesgo dentro del hospital, se le informa al familiar que dadas las condiciones de contingencia, la cantidad de pacientes y las condiciones actuales solo es posible que el equipo médico brinde información una vez al día a los familiares para que puedan conocer el estado de su familiar y realizar manifestar sus dudas al servicio tratante, adicionalmente desde trabajo social se realiza un acompañamiento en donde se identifica que el Señor Alexander Moreno es el encargado de recibir la información médica de la paciente y es el enlace con la familia para poder tener con la misma una comunicación asertiva que permita que la familia esté enterada de la condición médica y las necesidades de la paciente."*

mf



051



SC5520-1



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

www.hus.org.co

"Red Samaritana, Universitaria, Segura y Humanizada"



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

Al contestar por favor cite:2020300010080-1



05GIS15 - V6 Página 2 de 2

Para finalizar, agradecemos el haber realizado su observación a través de nuestros medios disponibles para los ciudadanos, 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 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.

Se da esta la oportunidad para socializar nuestra declaración de Derechos y Deberes en Salud, bajo nuestro eslogan "Respetando los derechos y educando nuestros deberes." 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 medios.

Cordialmente,

NUBIA DEL CARMEN GUERRERO

Directora de Atención al Usuario

atención.usuario@hus.org.co

PBX. 407 70 75 Ext. 10280 -10109

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

CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERA	
Fijado (Fecha y Hora):	Desfijado (Fecha y Hora):
Andrea	21-10-20
Responsable:	Responsable:
Andrea	5-11-20



0511



SC6520-1



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

www.hus.org.co

"Red Samaritana, Universitaria, Segura y Humanizada"