



HOSPITAL UNIVERSITARIO  
DE LA SAMARITANA

*Empresa Social del Estado*

Al contestar por favor cite:2020300010512-1



05GIS15 - V5 Página 1 de 1

**SDU.1667.2020**

Bogotá, 30 Octubre de 2020

Señor

**ANONIMA**

**NO REGISTRA DIRECCION**

**Asunto: Petición de Usuario Almera 20201706 (1605)**

Dando alcance al requerimiento del radicado 20201643 recibida a través de nuestra Pagina Web, me permito dar respuesta e informarle que su solicitud fue evaluada por la Subdirectora de Enfermería la Jefe Doris Helena Torres, quien informa que, Se hace seguimiento a la petición, el Auxiliar de Enfermería Carlos A castillo, refiere al respecto de la queja, que el día 3 de octubre el familiar del paciente no se encontraba en todo el día, solo hasta las 16:30 horas ingresa a la habitación dado que la paciente se encontraba en la unidad renal. Anexa escrito del familiar del paciente señor Luis Rueda quien refiere haber recibido trato amable y respetuoso, haber recibido recomendaciones de seguridad por parte de del auxiliar de enfermería Carlos Bastilla. Se revisa lo manifestado en el presenta anónimo, se hace seguimiento del caso de forma conjunta con la Enfermera jefe del servicio, por lo cual se hacen las intervenciones pertinentes en el ámbito técnico y asistencial y de trabajo en equipo al auxiliar de enfermería y se suscriben los respectivos compromisos. Agradecemos el ponernos en conocimiento de esta situación que nos permite mejorar cada día la calidad del cuidado que se brinda a nuestros pacientes en el marco de nuestras políticas institucionales de seguridad y humanización.

Para finalizar, no obstante lo informado, agradecemos el haber realizado su solicitud 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](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.

Sea esta la oportunidad, 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 medios.

Cordialmente,

**NUBIA GUERRERO PRECIADO**

**Directora de Atención al Usuario**

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

PBX. 407 70 75 Ext. 10280 -10109

Trascribió: Gabriela Muñoz - Auxiliar SDU

Anexo: Un (1) Folio



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

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

“Red Samaritana, Universitaria, Segura y Humanizada”