



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

Al contestar por favor cite:2020300000677-1



05GIS15 - V4 Página 1 de 2

SDU.068.2020

Bogotá, 27 de Enero de 2020

Señor

OSCAR JULIAN PERNIA RAMIREZ

NO REGISTRA DIRECCION

Asunto: Petición de Usuario 023-2020

Dando alcance al requerimiento del radicado 202066 recibida a través de nuestra Página Web referente a la atención en el servicio, me permito dar respuesta y comentarle que su solicitud fue evaluada por la Subdirección de Enfermería quien informa se hace seguimiento a la petición, en la noche se recibe la información en la entrega de turno con respecto a que se habían administrado tres dosis de rescate durante el día, lo cual indicaba que en la noche se debía colocar solo una dosis de rescate, se explica tanto a paciente como a familiar, pero el familiar se torna grosero afirmando juicios que no corresponden a lo actuado por el personal de enfermería. La enfermera del servicio continúa la administración de tratamiento farmacológico de acuerdo con las órdenes médicas para el manejo del dolor.

No obstante lo anterior, 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.

Es de resaltar su actitud de manifestación en razón a que situaciones como esta no se pueden permitir tanto en ninguno de los dos sentidos ni del paciente hacia el funcionario ni del funcionario hacia el paciente. El equipo de salud del Hospital Universitario de la Samaritana cuenta con capacitación centrada en prestar la mejor atención al usuario y su familia y con la socialización de los Deberes y los Derechos en salud, con el fin de promover entre los usuarios el cumplimiento de sus deberes.

Contamos con una Declaración Institucional de los Derechos y Deberes de los Usuarios, establecidos en la Resolución interna 367 del 22 de Septiembre de 2014, en donde en uno de sus apartes dice "El deber de tratar con respeto a todas las personas con las que me relaciono en el hospital especialmente al momento de solicitar información.

Respetuosamente me permito comentarle que el equipo de salud de nuestro Hospital siempre cuenta con la mejor disposición de atender a todos los pacientes, pero es necesario obtener del Usuario, Paciente y su Familia una actitud respetuosa y colaboradora con cada una de las personas que participan en el proceso de atención, utilizando siempre un lenguaje adecuado para lograr una comunicación asertiva.

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 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



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

www.hus.org.co

"Humanización con sensibilidad social"

291



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

Al contestar por favor cite:2020300000677-1



05GIS15 - V4 Página 2 de 2

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,

NUBIA GUERRERO PRECIADO
Directora de Atención al Usuario
atencionu.direccion@hus.org.co
PBX. 407 70 75 Ext. 10280 -10109
Trascribió: Andrea Ochoa – Técnica SDU
Anexo: Un (1) Folio

fecha de fijado:
28/01/2020
fecha de desfijado:
11/02/2020.
Responsable:
Andrea Ochoa



051



SC5520-1



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

www.hus.org.co

“Humanización con sensibilidad social”