



HOSPITAL UNIVERSITARIO  
DE LA SAMARITANA

*Empresa Social del Estado*

Al contestar por favor cite:2018300000591-1



05GIS15 - V1 - Página 2 de 2

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.

Agradecemos su petición y la invitamos a continuar haciendo uso de este medio.

Cordialmente,

MARTHA LUCIA GONZALEZ  
Subdirectora de Defensoría al Usuario  
[atencion.usuario@hus.org.co](mailto:atencion.usuario@hus.org.co) – [defensor.subdirector@hus.org.co](mailto:defensor.subdirector@hus.org.co)  
PBX. 407 70 75 Ext. 10280

CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERA	
Fijado (Fecha y Hora):	Desfijado (Fecha y Hora):
05-03-18	20-03-18
Responsable:	Responsable:
Doris Braun	Doris Troncoso

Proyecto: Doris Sanchez Auxiliar Defensoría del Usuario  
Anexo: Un folio



HOSPITAL UNIVERSITARIO  
DE LA SAMARITANA

*Empresa Social del Estado*

Al contestar por favor cite:2018300000591-1



05GIS15 - V1 - Página 1 de 2

SDU.132.2018

Bogotá, 05 de Marzo de 2018

Señor

**ANONIMO**

No registra dirección

**Asunto: Petición de Usuario 151 2018**

Dando alcance al requerimiento del radicado 20183000002082 recibido a través de nuestra página Web sobre trato a personal de enfermería, me permito dar respuesta a su requerimiento y comentarle que su observación fue evaluada por la Subdirección de Enfermería quien posterior a la revisión de la petición realizada de manera anónima, me permito informar que el Jefe de Enfermería Carlos Jaimes, quien desarrolla sus actividades como coordinador asistencial de la empresa contratista Coltempora, se ha desempeñado de manera responsable, respetuosa y adecuada, frente a la asignación de las labores asignadas tanto por la empresa, como de esta Subdirección, bajo los lineamientos establecidos por la Institución, y de acuerdo al cumplimiento y exigencia que debe ser constante frente al manejo del personal de enfermería tercerizado.

En ningún momento se ha considerado que la seriedad y la exigencia se consideren criterios a considerar como irrespetuosos o agresivos, dado que la demanda y atención de las múltiples necesidades y consideraciones del personal a su cargo, deben ser atendidas de manera puntual frente al personal de enfermería, dentro de un ambiente de amabilidad y cordialidad, tal como se ha realizado hasta la fecha y que se evidencia en el cumplimiento y respuesta a los requerimientos que día a día se presentan frente a la gestión de las actividades, a la asignación del recurso humano, el cubrimiento de novedades, la alineación y evaluación a los protocolos institucionales, así como la atención y prestación de los cuidados de enfermería en cada uno de los servicios asistenciales y ambulatorios, donde el personal contratado presta sus servicios.

Cabe resaltar, que el trabajo mancomunado entre esta Subdirección y la coordinación de la empresa contratista, se ha desarrollado de manera responsable y cordial para dar respuesta a las necesidades institucionales, dentro de un ambiente cordial, amable y atento con el personal a cargo, dando cumplimiento a la política de humanización institucional. De igual manera que sea esta una oportunidad para seguir mejorando y manteniendo un ambiente de cordialidad y respeto con todo el personal que coordina el profesional. Desde esta Subdirección se estará presto a cualquier novedad o requerimiento en relación a este tipo de eventos.

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](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 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.