

05GIS15 - V1

Al contestar por favor cite:2017300000395-1



SDU.629.2017
Bogotá, 08 de Noviembre de 2017

Señor
JOSE SALUSTIANO PARDO
NO REGISTRA MAS DATOS

Asunto: Petición de Usuario: 801 de 2017

Dando alcance al requerimiento del radicado 201730000013162 recibida a través de nuestro buzón donde manifiesta su inconformidad por la atención, me permito dar respuesta a su requerimiento y comentarle que su observación fue evaluada por la Subdirección de Enfermería quienes realizan seguimiento

El profesional de Enfermería refiere la condición clínica del usuario como una de las limitaciones importantes para entablar un proceso de cuidado-paciente efectivo, en relación a los cuidados básicos, en este caso el que hace referencia a la solicitud del baño que de manera reiterada pedía el paciente, fue limitado dado los diferentes accesos invasivos que requería dado su estado de salud.

Cabe resaltar que independiente de las condiciones adversas presentadas y la condición clínica del usuario, durante toda la estancia en el servicio de hospitalización, se brindaron los cuidados de enfermería pertinentes a cada uno de los requerimientos del paciente, dando cumplimiento a las órdenes medicas prescritas, bajo los lineamientos institucionales desde la política de calidad, humanización y trato amable. Sin embargo y dada la situación descrita por el peticionario, la jefe del servicio realizo socialización con el personal auxiliar de enfermería a cargo, a quienes se les retroalimenta sobre la situación presentada, donde de primera medida de ofrecer excusas al usuario si por la atención sintió alguno de sus derechos vulnerados, comprometiéndose no solo con mejorar la práctica del aseo general a los pacientes en este tipo de condición, sino buscando alternativas que permitan un mejor abordaje frente a las necesidades de los pacientes, en este caso ofrecer alternativas para dar atención a sus requerimientos, donde la atención humanizada sea un pilar dentro de la prestación de los cuidados en enfermería, adicionalmente en compañía con el supervisor asistencial de Coltempora, el profesional de enfermería se compromete.

05GIS15 - V1

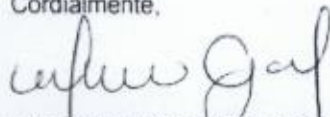
Con respecto a lo sucedido con el colchón le comentamos que desde la subdirección de hotelería nos informan que no se encontraba roto ni en mal estado el colchón, sino que al bañar al paciente en cama este quedo húmedo, para lo cual se recomendó colocar forro al colchón del paciente y así evitar que se moje y se dañe.

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 hacémoslo 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.

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,



MARTHA LUCIA GONZALEZ

Subdirectora Defensoría al Usuario

atencion.usuario@hus.org.co - defensor.subdirector@hus.org.co

PBX. 407 70 75 Ext. 10280

CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERA	
Fijado (Fecha y Hora):	Desfijado (Fecha y Hora):
8-11-17	21-11-17
Responsable:	Responsable:
Andrea	Andrea

Proyecto: Doris Sanchez -Auxiliar DU