

CS2024500002635
05GIN15 – V8Página 1 de 3

Bogotá D.C, Agosto 16 de 2024

Señora:
LICETH RENTERIA
renteria0530kary@gmail.com

Asunto: Petición de Usuario Almera 202415389

Reciba un cordial saludo de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al requerimiento del radicado 202415389 recibido Presencialmente en Nuestra Oficina de Defensoría del Usuario, me permito informarle que su solicitud fue evaluada por La Subdirectora de Enfermería, Jefe Doris Helena Torres Acosta, quien manifiesta:

“Se indaga con la auxiliar de enfermería quien se encontraba asignada al cuidado de la pacientes, quien en su respuesta refiere los siguientes aspectos:

“Por medio de la presente realizo respuesta de la PQR interpuesta por una paciente el día 26 de julio de 2024 en el servicio de 2 norte, para la madrugada del día 26 de julio de 2024 la paciente realizo el llamado de enfermería siendo casi las 01:30 de la mañana en el cual me demoro un lapso de 10 a 15 minutos más o menos ya que me encontraba cambiando el pañal del paciente de la cama 234 PEDRO VELASQUEZ, a lo que termino de organizar el paciente me acerco a la habitación de la paciente la cual cuando prendo la luz lo primero que se ve es el pañal orinado en el suelo, la paciente me refiere “ la estoy llamando hace rato para que me cambie el pañal” a lo cual le refiero que claro que yo le puedo hacer el favor pero que no había podido atender antes el llamado ya que me encontraba atendiendo a otro paciente, le hago referencia a la paciente indicándole que ella no debe tirar el pañal al piso ya que se encuentra en una habitación que es compartida, a lo cual ella solo hace mala cara y no me dice nada más, le pregunto qué de donde puedo sacar otro pañal para ponérselo y ella me dice que no, que ella quiere ponerse el panty no pañal y solo me dice que se los pase que ella se los puede poner ya que ella tenia movilidad total de sus piernas y cadera, en el momento se observa que si se pasa orina a la cama pero no es abundante a lo cual le refiero que voy a conseguir una sabana y ella dice que no es necesario ya que a mi me molesto el llamado de ella, a lo cual le indico que no me molesta por que es mi trabajo pero que si es importante que tenga en cuenta que ella comparte habitación con una señora de la tercera edad la cual merece respeto y que los pañales no se deben votar al piso ya que también si yo no prendo la luz y llego a pisar al pañal puede ser que yo me caiga, me retiro de la habitación le

mf

CS2024500002635

05GIN15 – V8Página 2 de 3

comento lo sucedido al jefe de turno, el cual indica que desde la entrega de turno le habían referido que la paciente se encontraba en un descontento por que los médicos no consideraron que fuera una paciente que necesitara de un acompañamiento permanente, y no se generan más inconveniente ese día."

Por lo anterior y de acuerdo con lo referido por al auxiliar de enfermería, la auxiliar realiza la atención de enfermería de acuerdo con las necesidades del paciente, no obstante la paciente realiza acción de inadecuada de botar pañal al piso, por lo cual se le indica de parte de enfermería la forma de hacer los procedimientos en al institución, sin embargo al parecer se presentaron fallos en la comunicación, por lo cual se hará la respectiva retroalimentación a la auxiliar de enfermería con el fin de mejorar la calidad de atención de enfermería.

De antemano ofrecemos excusas por las situaciones que se presentaron y que pudieron ocasionar molestia e insatisfacción durante el proceso de atención."

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

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.

Para finalizar, 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 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

CS2024500002635

05GIN15 – V8Página 3 de 3

Salud como autoridad máxima en materia de inspección vigilancia y control.

Por otra parte le informamos que los medios dispuestos por el Hospital Universitario de la Samaritana para interposición de PQRSDF son:

Vía página Web en la dirección www.hus.org.co

Canal Presencial: Oficinas de la Subdirección de Defensoría al usuario y Atención al Usuario, redes Sociales,

Correo Electrónico atencion.usuario@hus.org.co; denunciacorrupcion@hus.org.co; zpsiau.lider@hus.org.co;

Canal Escrito: a través de los Buzones de sugerencias ubicados en los diferentes servicios de la institución,

Canal Telefónico: 4077075 Ext 10279/280

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. 10279 - 10280

Anexos:

Aprobó: Nubia Guerrero Preciado-Subdirectora Atención al Usuario

Revisó: Nubia Guerrero Preciado-Subdirectora Atención al Usuario

Elaboró: Holman Vanegas Sánchez -Auxiliar II Subdirección Defensoría al Usuario