

CS2024500002676
05GIN15 – V8Página 1 de 2

Bogotá D.C, Agosto 20 de 2024

Señor(a):
GREIBY CHAVEZ
No registra correo

Asunto: Petición de Usuario Almera 202415399

Reciba un cordial saludo de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al requerimiento del radicado 202415399 recibido por medio de Nuestro Buzón de Sugerencias, me permito informarle que su solicitud fue evaluada por La Subdirectora de Enfermería, Jefe Doris Helena Torres Acosta, quien manifiesta:

"Con respecto a la atención por enfermería en el servicio de urgencias, me permito informar que en los registros de enfermería se encuentra evidenciada atención desde el ingreso a urgencias, sobre las 1:30 a.m. se da inicio a las ordenes médicas, se canalizo vena periférica y se iniciaron líquidos endovenosos, a las 1:50 administración de medicamento ordenado antibiótico y sobre las 2:40 am se pasa paciente a salas de cirugía para realización de procedimiento quirúrgico (apendicetomía)

Con respecto a los traslado de los paciente a las camillas, esta actividad la realiza en personal de enfermería y se coordina priorización con médicos de turno y clasificación del TRIAGE, además de la cantidad de ambulancia y orden de llegada al servicio.

Por lo anterior y de acuerdo con registros y ordenes derivadas de la de atención medica folio (1) hora 1:00 a.m., la atención por enfermería se prestó de manera oportuna."

Consideramos relevante mencionar que el HUS ha venido trabajando en el fortalecimiento de los procesos de información y orientación al usuario así como en la 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 y brindar mutuamente un trato respetuoso, cordial y humanizado de los colaboradores con los usuarios (Paciente y Familia) como de los usuarios hacia los colaboradores del HUS.

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

MS

CS2024500002676

05GIN15 – V8Página 2 de 2

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.

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

CONTROL PUBLICACION EN CARTELERA	
Fecha de Fijado:	Fecha de Desfijado:
20 Agosto 2024	3 Septiembre 2024
Responsable:	Sandra Cruz

Anexos:

Aprobó: Nubia Guerrero Preciado-Directora Atención al Usuario

Revisó: Nubia Guerrero Preciado-Directora Atención al Usuario

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