

\*CS2024500003135\*  
05GIN15 – V8Página 1 de 2

Bogotá D.C, Septiembre 9 de 2024

Señor:  
JEISON LOPEZ  
NO REGISTRA

Asunto: Petición de Usuario Almera 202415644

Reciba un cordial saludo de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al requerimiento del radicado 202415644-recibido a través de Nuestra Apertura de Buzón, me permito dar respuesta e informarle que su solicitud fue evaluada por la Subdirección de enfermería, Jefe Doris Torres, quien manifiesta:

*“Se hace revisión de lo manifestado en la queja, se revisa nuevamente dado que no se cuenta con numero de identificación del paciente, por lo cual se hace necesario buscarlo en el área administrativa (CC 1065663377), se indaga con el auxiliar de enfermería, quien manifiesta en primer lugar que en su asignación de paciente no se encontraban los pacientes del área de expansión, el se encontraba con los pacientes de consultorio 28 y pasillo 2 y tenía asignada con 13 pacientes ,siendo las 20:30 horas aproximadamente llega el usuario Jeison López manifestando ser mal atendido durante el día, solicita que le tomen ia tensión arterial, de manera cordial se le recuerda que su área asignada de hospitalización en el servicio es el área de expansión y que debería permanecer allá para que le brinden la atención correspondiente.*

*Cabe recordar que en se momento, refiere el auxiliar que se encontraba atendiendo sus paciente, y pasados unos 15 minutos una vez termina de atender sus pacientes asignados, nuevamente se ingresa al consultorio 28, se le ofrece la toma de la tensión a lo cual de manera brusca refirió el usuario Jeison “déjelo ahí que yo solo puedo” ante su respuesta me retiro del consultorio y comenté lo sucedido a su respectivo jefe el servicio y a la Dra, Médico de urgencias.*

*Cabe resaltar que por asignación de pacientes y registros de enfermería al paciente se encontraba asignado auxiliar de enfermería de las 19:00 a las 2:00 am. área de expansión 4 y posteriormente se realizó traslado a consultorio 28 y lo recibió la auxiliar, quienes en su registros evidencian la atención brindada al paciente que incluyendo la toma y control de signos vitales y administración del medicamentos.*

*Se encuentra nota de enfermería FECHA co hora 1:00 “TÍTULO: novedad: “paciente quien se encuentra en disgusto por estar ubicado en expansión se dirige en repetidas ocasiones al servicio de urgencias para hablar con médico tratante quien refiere que paciente se torna demandante hacia el personal refiriendo que en expansión se encontraba solo y nadie baja a valorarlo ,por lo tanto médico tratante ordena que paciente se quede en urgencias en consultorio 28 sentado ya que no hay disponibilidad de camillas en el ,momento”*

*Por lo anterior el personal de enfermería atendió al paciente bajo los procedimientos establecidos y órdenes medicas en las áreas del servicio de urgencias donde estaba asignado.”*

*[Handwritten signature]*

**\*CS2024500003135\***

05GIN15 – V8Página 2 de 2

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](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.

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

Via página Web en la dirección [www.hus.org.co](http://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](mailto:atencion.usuario@hus.org.co); [denunciacorrupcion@hus.org.co](mailto:denunciacorrupcion@hus.org.co); [zpsiaulider@hus.org.co](mailto:zpsiaulider@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](mailto:atencionu.direccion@hus.org.co)

PBX. 407 70} 75 Ext. 10279 - 10280

Anexos: 1 ANEXO

Aprobó: Nubia Guerrero Preciado-Directora Atención al Usuario

Revisó: Nubia Guerrero Preciado-Directora Atención al Usuario

Elaboró: Sandra Katherine Cruz Molina -Auxiliar II Defensoría al Usuario

Control Publicación Costebus	
Fecha Fijada	Fecha Desplazamiento
09-sept-24	23-sept-24
Responsable: Sandra Cruz	