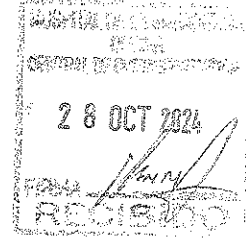


CS2024500004022
05GIN15 – V8Página 1 de 2

Bogotá D.C, Octubre 28 de 2024

Señora:
JANA MELISSA GOMEZ LOPEZ
Diagonal 45C Sur 13 -09
Bogotá D.C



Asunto: Petición de Usuario Almera 202416176

Reciba un cordial saludo de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al requerimiento del radicado 202416176 recibido a través de Nuestro Buzon de Sugerencias me permito dar respuesta e informarle que su solicitud fue evaluada por la Jefe Sandra Pulido Subdirectora de Enfermería (E) quien informa :

"Se hace revisión de la situación referida en esta queja, se ubicó a la auxiliar de enfermería Martha Liliana Briceño quien nos relató en la siguiente carta lo sucedido:

Ella manifiesta que informó a su Jefe Inmediata Milena Palacios lo sucedido y dejó registro de ello en notas de enfermería

En conclusión según lo que se expresa en la queja con relación a las palabras fuertes o grosería de la peticionaria con el personal, ella lo acepta y se corrobora en lo relatado por la auxiliar Martha en su carta y por los registros de enfermería.

Con relación a la demora, en el servicio cuando les comunicaron que debían pasar por el paciente a Hemodinamia, el camillero fue por el paciente.

Comprendemos que a la familiar le pareció muy larga la demora, nos excusamos por ello y que eso pudo haber suscitado su inconformidad, pero creemos en la comunicación asertiva, sin necesidad de llegar al irrespeto. Siempre estaremos atentos como equipo de enfermería a atender las solicitudes de nuestros pacientes y sus familias a la mayor brevedad y a mejorar nuestros procesos de atención."

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 la Protección Social y el artículo 160 de la Ley 100 de 1993, respectivamente, en los cuales se encuentra entre otros, **"Brindar trato amable y respetuoso a todas las**

CS2024500004022

05GIN15 – V8Página 2 de 2

personas con quienes me relaciono en el Hospital, especialmente al momento de solicitar información”.

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 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
Defensor.subdirector@hus.org.co
PBX. 407 70 75 Ext. 10280 -10279

Anexos:

Aprobó: Nubia Guerrero Preciado-Directora Atención al Usuario

Revisó: Nubia Guerrero Preciado-Directora Atención al Usuario

Elaboró: Miguel Alberto Riaño Gutierrez-Profesional II