

CS2024500003968
05GIN15 – V8Página 1 de 2

Bogotá D.C, Octubre 16 de 2024

Señora:
YULI AVILA PIÑA
yavilapi84@gmail.com

Asunto: : Petición de Usuario Almera 202416129

Reciba un cordial saludo de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al requerimiento del radicado 202416129 recibido a través de Nuestro Formulario Web de PQRSD, me permito dar respuesta e informarle que su solicitud fue evaluada por la Subdirectora de Enfermería (E) Jefe Sandra Patricia Pulido quien informa:

"Con relación a esta queja, reuní ayer en mi oficina a los dos camilleros asignados a urgencias en el turno de la tarde: Jeisson Barrera y Jhon Motavita, me relataron los hechos con relación al traslado de la paciente y les solicité que me lo expresaran por escrito:

Bogotá D.C

Octubre 8 / 2024

Asunto: Respuesta PQR

Dirigida a: Paciente Yuly Avila Piña

Yo Edwin Paredes Auxiliar de enfermería me dirijo a usted con el fin de solicitarle de manera respetuosa me disculpe por las 2 veces que la puncione y que con ellas le ocasiono dolor quiero manifestarle que nunca fue mi intención lastimarla o generarle ningún tipo de molestia tambien quiero que sepa que la razón por la que la puncione 2 veces fue porque el biñel del cateter se frenaba a mitad de punción ocasionando inmediatamente edemas y equimosis por lo que me vi en la obligación de solicitar ayuda de otra compañera no pretendo excudir mi responsabilidad pero el hecho de que sumerced sea nerviosa y mueva levemente la mano hizo que las venas se escondieron cosa que hizo mas difícil el procedi miento nuevamente le reitero mis disculpas y me comprometo a ser mas precavido al momento de realizar algun tipo de procedimientos.

Edwin Javier Paredes Paredes
cc: 1023024138

Desde la subdirección de enfermería, en conclusión como el Auxiliar de enfermería lo relata en su respuesta se presentaron varios factores que influyeron desafortunadamente para que no se hiciera el procedimiento en un solo intento. Se reforzar la capacitación, entrenamiento, supervisión del colaborador para prevenir que situaciones como estas se vuelvan a repetir al igual que también

CS2024500003968

05GIN15 - V8Página 2 de 2

es necesario reforzar la explicación al paciente, indagar sus inquietudes, antes de realizar un procedimiento para obtener de El Paciente su colaboración.

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. Ofrecemos disculpas por la situación presentada durante el proceso de atención de enfermería. 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 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:

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; 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
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