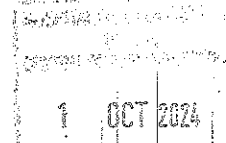
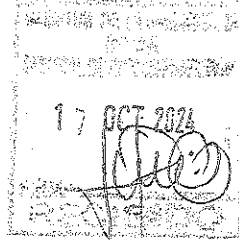


CS2024500003978
05GIN15 – V8Página 1 de 2

Bogotá D.C, Octubre 17 de 2024

Señora:
BLANCA NIEVES MENDEZ
Cra 1 No 8-40 Sur OPNISER



Asunto: Asunto: Petición de Usuario Almera 202416130

Reciba un cordial saludo de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al requerimiento del radicado 202416130 recibido a través de Nuestra Oficina de la Dirección de Atención al Usuario, me permito dar respuesta e informarle que su solicitud fue evaluada por la Dra. Keile Jessel Rondon Subdirectora de Urgencias quien informa:

" Paciente quien ingresa al servicio de urgencias a la 11:41 valorada en triage donde manifiesta que presentó caída desde su propia altura presentando trauma contundente en región supraciliar izquierda y frontal contra el pavimento, niega pérdida de la conciencia , es clasificada como triage III.

Es valorada en la consulta médica de urgencias a las 13:18 con una oportunidad de atención de 1 hora y 37 minutos estando dentro del tiempo establecido en la institución para paciente clasificado como triage III : 2 horas.

Desconocemos quien fue la persona que le suministro la informacion de no contratacion con la EPS ,y la percepción que usted tuvo de dicha información ya que apesar de ser cierto que no hay contrato , es claro que los servicio de urgencias se prestan independiente de contrato.

Realizando el seguimiento se identifica que cuando se fue a relizar el TAC el cual se encontraba congestionado por alta demanda usted ya no se encontraba en el servicio de urgencias , por lo cual no se pudo finalizar la atencion de urgencias pues se requeria el tac para que posteriormente cirugía plástica realizara la atención requerida."

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

CS2024500003978
05GIN15 – V8Página 2 de 2

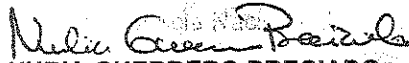
Superintendencia Nacional de Salud como autoridad máxima en materia de inspección y vigilancia y control.

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 Gutiérrez-Profesional II