

CS2024500004036
05GIN15 – V8Página 1 de 2

Bogotá D.C, Noviembre 1 de 2024

Señor
ANONIMO
(No registra dirección de correspondencia)

Asunto: Respuesta Final Peticion Almera 202416211

Reciba un cordial saludo de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al requerimiento del radicado 202416298 recibido a través de Nuestro Buzón de Sugerencias, me permito dar respuesta e informarle que su solicitud fue evaluada por la Subdirección de Urgencias, Dra. Keile Rondon, quien informa:

En primer lugar me permito informar que el servicio de urgencias adopta resolución 5506 del 2015 Por la cual se definen los criterios técnicos para el Sistema de Selección y Clasificación de pacientes en los servicios de urgencias Triage.

El día de Jueves 10 de octubre durante el turno de las 7:00 am a las 7:00 pm se atendieron 34 pacientes en demanda espontánea de los cuales un paciente se clasifico como Triage II con una oportunidad de atención de 10 minutos estando dentro del tiempo normativo 30 minutos , los 33 restantes se clasificaron como Triage III de los cuales 31 se atendieron en un tiempo de 2 horas estando dentro del tiempo establecido por nuestra institución para paciente clasificado como triage III 1-2 horas.

Los 2 pacientes restantes tuvieron una atención mayor a 3 horas dado que durante la franja horaria de 11 a 12 am se presento alta demanda de paciente y ademas uno de estos pacientes fue trasladado de hemodinamia a sala de reanimación dado que durante procedimiento de cardiologia presento debilidad generalizada y movimientos anormales en miembros superiores a quien se le presto una atención oportuna.

De acuerdo a lo anterior se considera que el día Jueves 10 de octubre durante el turno de las 7:00 am a las 7:00 pm la atención por parte del personal médico fue oportuna

Solicito el favor si es posible ampliar datos del peticionario tales como nombre y/o número de documento de identidad para realizar un analisis específico de la atención del paciente.

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,

1912

CS2024500004036

05GIN15 – V8Página 2 de 2

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,

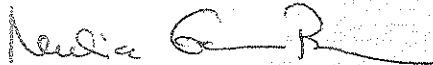
Correo Electrónico atencion.usuario@hus.org.co; denunciacorrupcion@hus.org.co; zpsiau.lider@hus.org.co;

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

Anexos: 1 Folio

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