

\*CS2024500004031\*  
05GIN15 – V8Página 1 de 2

Bogotá D.C, Octubre 28 de 2024

Señor(a):  
ANONIMO  
No registra correo

Asunto: Petición de Usuario Almera 202416177

Reciba un cordial saludo de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al requerimiento del radicado 202416177 recibido Presencialmente en Nuestra Oficina de Defensoría al Usuario, me permito informarle que su solicitud fue evaluada por la Subdirectora de Enfermería (e), Jefe Sandra Patricia Puido, quien comunica:

*"Se hace revisión de la situación referida en este reclamo y se le deriva a través del enfermero de apoyo administrativo y asistencial de la noche al personal del servicio de urgencias.*

*Se socializó con el personal auxiliar y la enfermera Johana Sánchez, quien nos respondió:*

*"Dando respuesta a la queja relacionada con el no acompañamiento al aseo personal, no es claro los datos sobre los pacientes que mencionan por ende no me es posible afirmar si los pacientes debían realizar aseo por algún procedimiento o debido a su condición clínica que por protocolo se estipula se debe dejar organizado paciente que requiera manejo estricto en cama al igual que los que van para procedimientos, se recalca que el personal de enfermería tiene claro que se debe realizar el acompañamiento al paciente y su familia en el momento de realizar el baño o cualquier procedimiento."*

*En primer lugar agradecemos a la peticionaria, contarnos la situación que observó con relación a la falta de acompañamiento en la realización del baño o procedimientos como recolección de muestras.*

*Es para nosotros una oportunidad poder mejorar a través de sus comentarios, nos comprometemos a realizar seguimiento a través de los profesionales de enfermería que lideran en este caso el servicio de urgencias."*

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

\*CS2024500004031\*

05GIN15 – V8Página 2 de 2

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:

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); [zpsiau.lider@hus.org.co](mailto: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*  
**NUBIA GUERRERO PRECIADO**  
Directora de Atención al Usuario  
[Defensor.subdirector@hus.org.co](mailto:Defensor.subdirector@hus.org.co)  
PBX. 407 70 75 Ext. 10280 -10279

Anexos: 1 Anexo

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

CONTROL DE PUBLICACION EN CARTELERA	
Fijado (Fecha y Hora):	Destijado (Fecha y Hora):
28-Oct-24	13-Nov-24
Responsable:	Responsable: <i>Holman Vanegas Sanchez</i>