

\*CS2024140000141\*  
05GIN15 – V8Página 1 de 2

Bogotá D.C, Diciembre 19 de 2024

Señor (a):  
LUZ AIDA MARTINEZ ACOSTA  
No registra

Asunto: Petición de Usuario, Radicado Almera 202416708

Reciba un cordial saludo de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al requerimiento del radicado 202416708 recibido a través de Nuestro Buzón de Sugerencias, me permito dar respuesta e informarle que su solicitud fue evaluada por La Subdirectora de Enfermería, Jefe Doris Helena Torres Acosta quien informa:

*"Después de revisar los registros de enfermería, se constató que se realizó un baño en cama a las 9:00 am, acompañado del cambio de sábanas y el arreglo de la unidad. Además, se corroboró con el personal de enfermería que, durante la estancia, el paciente permaneció acompañado por un familiar y se le ofreció el baño en el turno nocturno. Sin embargo, el baño fue rechazado en varias ocasiones con la indicación de que preferían realizarlo después de las 9:00 am.*

*Es importante aclarar que la institución cuenta con suministro de agua caliente, y que en las unidades de cuidado intensivo se aplican baños secos siguiendo los procedimientos establecidos para garantizar el adecuado cuidado de la piel.*

*No obstante lo referido se hizo retroalimentación a auxiliar de enfermería frente a la importancia fortalecer el cuidado de enfermería en aspectos basados en cuidado compasivo."*

Por otra parte, su solicitud también fue evaluada por La Subdirectora de UCI, Dra María Teresa Ospina, quien informa:

*"Desde la subdirección de UCI lamentamos profundamente haya experimentado esta situación que expone, sin embargo me gustaría darle a conocer que en la uci existen protocolos de atención a cada paciente es por esto que dando alcance a la solicitud con radicado numero 202416708 interpuesta por la familiar de la paciente EVELIN IVONE FERRO, la sra. LUZ AIDA MARTINEZ ACOSTA madre de la paciente, donde manifestó que su hija fue bañada durante la madrugada del 03/11/2024, me permito informar que se realizó una exhaustiva investigación del caso, con el turno que se encontraba esa noche que refiere la madre de la paciente, me gustaría informar que la auxiliar de enfermería informa que inicialmente se le pregunta a la paciente que si deseaba le dieran un baño, manifestando la paciente que sí, y por tal motivo se le realiza el baño todo ello con previa autorización de la paciente. Cabe resaltar que la paciente EVELIN IVONE FERRO, estuvo hospitalizada en la UCI 296. Que ingreso a la unidad de cuidado intensivo debido a un diagnóstico de politraumatismo ocasionado por accidente de tránsito y que debido a su diagnóstico la paciente presenta alteración en la personalidad, presentándose algunas veces intranquila, en otras ocasiones demandante y también agresiva con el personal de enfermería, previamente se había solicitado interconsulta por las especializaciones de trabajo social y psiquiatría como se evidencia en el folio 41 de la historia clínica.*

*Con respecto al dolor que refiere la paciente también informo que la analgesia se presenta de forma oportuna, la paciente también refiere no descansar bien, sin embargo en las rondas médicas se puede observar buen patrón de sueño y no presento nunca injerencia sobre la atención recibida.*

*Nuestra prioridad es brindar al paciente y su familia una atención de calidad y respetuosa, es por eso que se procederá a realizar una retroalimentación de estos protocolos a todo el equipo de UCI.*

*En la UCI Estamos comprometidos con la atención humanizada de pacientes y sus familiares."*

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.

*mp*

**\*CS2024140000141\***  
05GIN15 – V8Página 2 de 2

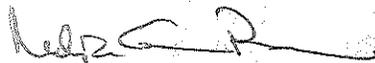
Para finalizar, agradecemos el haber realizado su solicitud a través de nuestros medios disponibles para los ciudadanos, también es importante que conozca que si presenta desacuerdo con la respuesta ofrecida o desea ampliar la información, podrá hacérselo saber a través de escrito, telefónicamente, del 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 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](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 10279/10280

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](mailto:atencionu.direccion@hus.org.co)  
PBX. 407 70 75 Ext. 10279 – 10280

Control publicación en Cartelera	
Fecha de fijado = 20 Diciembre /24	Fecha de desfijado = 8 Enero /2024
Responsable =	Lina Cubillos.

Anexos: 1 folio

Aprobó: Nubia Guerrero Preciado-Directora Atención al Usuario  
Revisó: Nubia Guerrero Preciado-Directora Atención al Usuario  
Elaboró: Lina María Cubillos Sánchez -Profesional Subdirección Defensoría del Usuario