

CS2025500000027
05GIN15 - V8Página 1 de 3

Bogotá D.C, Enero 7 de 2025

Señor:
SIMON TRIVIÑO
simonjurado3311@gmail.com

Asunto: Petición de Usuario Almera 202416862

Reciba un cordial saludo de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al requerimiento del radicado 202416862, me permito informar que su solicitud fue evaluada por la Subdirectora de Enfermería, quien informa: "...se procede a indagar al enfermero, quien en su respuesta escrita refirió que el paciente sobre las 8:00 p.m. fue recibido en el servicio en un post operatorio (orquidectomía), paciente con lesiones vertebrales y desarticulación de M inferior izquierdo, paciente que requiere uso de muletas, por lo cual ante solicitud de ir al baño, se le explica que debido a la cirugía que le habían realizado y la reducción de su movilidad no era recomendable desplazarse al baño por lo cual se le ofrece el pato, lo cual corrobora el mismo paciente en su queja; esta medida de no levantar al paciente se hizo con el fin de evitar ocurrencia de caída por el riesgo del paciente, por lo cual se le indico la importancia de mantener estas medidas de seguridad, se explicó al paciente la razón de esta medida, pero este no comprendió completamente los riesgos asociados a su movilidad. En ningún momento se tuvo la intención de ofender al paciente. Comprendemos que la seguridad del paciente es nuestra máxima prioridad y que cualquier medida tomada debe ser explicada de manera clara y comprensible. Lamentamos que en este caso no se haya logrado una comunicación efectiva.

Por lo anterior hemos reforzado con el personal de enfermería la importancia de brindar una atención centrada en el paciente, que incluya una comunicación empática y respetuosa en todo momento.

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 hacémoslo 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 Reciba un cordial saludo de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al 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.

CS2025500000027
05GIN15 – V8Página 2 de 3

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


atención.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,



Doris Helena Torres Acosta

Directora de Atención al Usuario (E)

Defensor.subdirector@hus.org.co

PBX. 407 70 75 Ext. 10280 -10279