

C32025500002094
05GIN15 - V8Página 1 de 3

Bogotá D.C, Abril 9 de 2025

Señor:(a)
ANONIMO
NO REGISTRA CORREO

Asunto: Petición de Usuario Almera 202517835

Reciba un cordial saludo de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al requerimiento del radicado 202517835 recibido por medio de Nuestra Pagina Wed, me permito informarle que su solicitud fue evaluada por la Subdirectora de Unidad de Cuidado Intensivo, Dra Maria Teresa Ospina quien comunica:

"...En respuesta al radicado número 202517835, presentado por el familiar de la paciente Yeimi Tatiana Hernández, me permito informar lo siguiente:Debido a las complicaciones médicas iniciales de la paciente, se convocó a una junta médica multidisciplinaria, con la participación de las especialidades de Infecto logia, Cuidados Intensivos, Seguridad del Paciente, Neurocirugía. El propósito de esta junta fue realizar un estudio de caso exhaustivo y tomar decisiones conjuntas respecto a su condición clínica, acta que reposa en el servicio de seguridad del paciente. Adicionalmente, y en atención a la queja presentada por el familiar de la paciente, se llevó a cabo una reunión entre las subdirecciones de Enfermería y la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI), con el objetivo de revisar y optimizar los procesos de atención y dar oportuna respuesta a la solicitud del familiar de la paciente.

Es importante recordar que para mantener al equipo de personal en formación actualizado en cuanto a las medidas de prevención y asepsia en la unidad de cuidado se ha solicitado al servicio de educación médica intervención en cada uno de los ingresos que se realiza el personal en formación."

La Subdirectora de Enfermeria, Jefe Doris Torres Acosta comunica :

"..Con respecto a la atención brindada a su familiar, Yeimy, en nuestra Unidad de Cuidados Intensivos (UCI), entendemos la preocupación que usted y su familia manifiestan.En respuesta a sus comentarios, deseamos aclarar lo siguiente:

• Actividades de Cuidado de Enfermería: El personal de enfermería de la UCI realiza todas las actividades de cuidado de los pacientes de acuerdo con sus necesidades individuales y siguiendo estrictamente las órdenes médicas. Nuestros

CS2025500002094

05GIN15 – V8Página 2 de 3

profesionales están capacitados para brindar una atención integral y de calidad, cumpliendo con los procedimientos establecidos por la institución, los cuales se encuentran documentado en los registros de la historia clínica.

• *Cumplimiento de Normas de Bioseguridad: La institución se compromete firmemente con la seguridad del paciente. De forma continua, promovemos el cumplimiento de las normas de bioseguridad entre todo el equipo de salud, incluyendo médicos, personal de enfermería y personal en formación. Se realizan capacitaciones periódicas y se mantiene una vigilancia activa para asegurar que se sigan los protocolos adecuados y minimizar el riesgo de infecciones asociadas a la atención en salud. Reiteramos nuestro compromiso con la seguridad y el bienestar de nuestros pacientes."*

Por otra parte el Subdirector de Neurocirugía, Dr William Riveros comunica:

"..Por medio de la presente damos respuesta en la cual se realizaran medidas correctivas y retroalimentación a grupo de equipo medico y de enfermería en caso de ser necesario."

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 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:

an?

"CS2025500002094"
05GIN15 - V8Página 3 de 3

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; zpsiaulider@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

CONTROL PUBLICACION EN CARTELERA	
Fecha de Fijado:	Fecha de Desfijado:
10 ABRIL 2025	28 ABRIL 2025
Responsable:	Holman Vanegas S.

Anexos: 1 Anexo

Aprobó: Nubia Guerrero Preciado-Directora Atención al Usuario
Revisó: Nubia Guerrero Preciado-Directora Atención al Usuario
Elaboró: Jeniffer Alesxa Betancourt Florez -Auxiliar de Defensoría al Usuario