



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

Al contestar por favor cite:2018300015098-1



05GIS15 - V4 Página 1 de 2

SDU.1796.2018

Bogotá, 19 de diciembre de 2018

Señor

ANONIMO

No registra dirección.

Asunto: Petición de Usuario 1989-2018

Dando alcance al requerimiento del radicado 20183000025832 recibida a través de nuestro buzón de sugerencias referente a manejo de paciente hospitalizado, me permito dar respuesta y comentarle que su observación fue evaluada por la Jefe Doris Torres Subdirectora de Enfermería quien informa:

“se solicita al personal de enfermería del servicio de los diferentes turnos dar respuesta a la misma, la cual se recibe de forma escrita y en la cual manifiestan aspectos como:

- *Paciente quine lleva 4 meses de estancia en el servicio y la mayor parte del tiempo permanecía sin acompañante.*
- *Paciente quien por su condición clínica (Cuadrupleja secundaria a lesión raquimedular c3 – c4, espasticidad, amputación supracondilea de miembro inferior derecho y múltiples úlceras por presión las cuales han mejorado en gran parte por la intervención oportuna del cuidado de enfermería, intervención de clínica de heridas y clínica del dolor.*
- *De manera permanente al paciente requería llamados no solo para el cambio de posición el cual ha sido frecuente dada su condición clínica, también para otras actividades como bajar y subir la cama, actividades para atenuar el calor en cara y manos como lo refería, cambiar el canal del televisor entre otras.*
- *Para la atención y movilidad frecuente del paciente se requería de dos auxiliares de enfermería por su espasticidad, cabe anotar que no era el único paciente en cama para brindar cuidado, lo cual también aumentaba la carga laboral para el personal auxiliar de enfermería.*

Atendiendo a la política de humanización del servicio se solicitara a los enfermeros supervisores hacer retroalimentación de esta queja por turno al personal de enfermería con el fin de hacer énfasis en aspectos relacionados con el trato amable, comunicación asertiva.”

Para finalizar, no obstante lo informado, agradecemos el haber dejado su observación y comentarios, los cuales son valiosos aportes para mejorar cada día y poder seguir prestando servicios con la calidad esperada, 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



Carrera 8 No. 0 – 29 Sur. Tels. 4077075

www.hus.org.co

“Humanización con sensibilidad social”



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

Al contestar por favor cite:2018300015098-1



05GIS15 - V4 Página 2 de 2

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.

Esperamos haber dado respuesta a su petición y lo invitamos a continuar utilizando este medio.

Cordialmente,

MAYERLY E. MORALES MORENO
Directora de Atención al Usuario (E)

atencion.usuario@hus.org.co -
defensor.subdirector@hus.org.co

PBX. 407 70 75 Ext. 10280 -10109

Trascribió: Doris Sánchez, auxiliar SDU

CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERA	
Fijado (Fecha y Hora): 2:41 19-12-18	Desfijado (Fecha y Hora): 2-1-19
Responsable: Andrea	Responsable: Andrea



Carrera 8 No. 0 - 29 Sur. Tels. 4077075

www.hus.org.co

"Humanización con sensibilidad social"