



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

Al contestar por favor cite:2021300007502-1



05GIS15 – V6 Página 1 de 2

SDU.1087.2021

Bogotá, 30 de Agosto del 2021

Señora

ASTRID MARIA BRUGES ALVARADO

No registra Dirección

Asunto: Petición de Usuario ALMERA: 20213948 (1161)

Reciba un cordial saludo de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al requerimiento del radicado 20213948 recibida a través de nuestro Buzón de Sugerencias, me permito comentarle que su observación fue evaluada por la Subdirección de Enfermería, Jefe Doris Torres, quien informa:

“Se hace seguimiento de la situación manifestada por la paciente lográndose identificar a la auxiliar de enfermería asignada al cuidado de la señora Astrid Burgos, con quien se indaga sobre la situación y quien manifiesta que para el día 4 de agosto, en el área se encontraban dos pacientes hospitalizadas, una de ellas la señora Astrid Burgos y otra paciente quien presentaba alteraciones neurológicas y monitoreo continuo, por lo cual le atendieron sus necesidades de comodidad y confort dentro de las cuales le realizaron cambio de pañal y no tenía indicación de levantarse como lo solicitaba la señora Astrid Burgos, atención que se brindó con el apoyo de otra compañera del turno y se mantuvo vigilancia permanente durante el turno dada su condición clínica.

En cuanto a los referido “Yo le reclame que si a ella le pagaban era por ponerse el uniforme y venir atender el celular se levantó a las 2:45 de la mañana y regreso a la sala a las 3:10 de la mañana siguiendo con el celular a alto volumen hasta la hora de su salida”, la auxiliar de enfermería refiere que en ningún momento la paciente se refirió a ella para hacerle ese comentario, y aclara que a las tres de la mañana se dirigió a apoyar otra área de urgencias por necesidad del servicio y quedo la auxiliar encargada del área de trauma donde se encontraban las dos pacientes .

No obstante lo referido por el personal de enfermería, es importante informar a la paciente que la institución cuenta con políticas de seguridad y humanización para la atención y dentro de sus lineamientos generales se encuentra la cultura del silencio con el fin de contribuir con el bienestar de los pacientes durante su estancia hospitalaria, por lo tanto desde la subdirección de enfermería se realizarán las acciones de mejora a que haya lugar con los colaboradores del servicio de urgencias, con el fin continuar fortaleciendo la calidad de atención en salud.”

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 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.

Se da esta la oportunidad para socializar nuestra declaración de Derechos y Deberes en Salud, bajo nuestro eslogan “Respetando los derechos y educando nuestros deberes.” 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.



051



SC5520-1



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

www.hus.org.co

“Red Samaritana, Universitaria, Segura y Humanizada”



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

Al contestar por favor cite:2021300007502-1



05GIS15 - V6 Página 2 de 2

Esperamos haber dado respuesta a su solicitud y lo invitamos a continuar utilizando nuestros medios.

Cordialmente,

MARISOL GARAVITO BEJARANO
Subdirectora de Defensoría al Usuario

Defensor.subdirector@hus.org.co

PBX. 407 70 75 Ext. 10280 -10109

Trascribió: Lady Moreno - Tec. SDU

Anexo: Uno (1) Folio

CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERA	
Fijado (Fecha y Hora):	Desfijado (Fecha y Hora):
Responsable:	Responsable:



051



SC5520-1



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

www.hus.org.co

“Red Samaritana, Universitaria, Segura y Humanizada”