



HOSPITAL UNIVERSITARIO  
DE LA SAMARITANA

*Empresa Social del Estado*

SDU.288.2020

Bogotá, 17 de Marzo de 2020

Señora

**FLOR AMPARO CARREÑO**

No Registra Dirección

Al contestar por favor cite:2020300002531-1



05GIS15 - V4 Página 1 de 1

**Asunto: Petición de Usuario 293-2020**

Dando alcance al requerimiento del radicado 2020352 recibida a través de nuestro Buzón de Sugerencia, me permito dar respuesta y comentarle que su solicitud fue evaluada por la Subdirectora de Hotelería Hospitalaria Jefe Nelsy Florez quien informa que en el seguimiento y en contacto con la peticionaria, efectivamente se corroboró que un paciente de sexo masculino ingresó al baño de mujeres, ya que el de hombres se encontraba en el proceso de limpieza y desinfección y el paciente lamentablemente usaba sonda vesical y requería de manera prioritaria un baño; es por ello que ingresó al de las mujeres. Sin embargo nos disculpamos por la molestia de la peticionaria, pero la intención del personal de aseo fue por la condición del paciente. Igualmente referimos que el proceso de limpieza y desinfección se lleva a cabo de manera frecuente y rigurosa.

Agradecemos de todas maneras su retroalimentación, ya que ello promueve la mejora continua y de nuevo manifestamos nuestro compromiso con los usuarios.

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](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 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.

Aprovecho 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.

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

Cordialmente,

**MAYERLY ESPERANZA MORALES**  
Líder de trabajo Social

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

PBX. 407 70 75 Ext. 10280 -10109

Trascribió: Sharon Ochoa - Técnica SDU.

Anexo: Un (1) folio.

CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERIA	
Fijado (Fecha y Hora):	Desfijado (Fecha y Hora):
17-3-20	1-04-20
Responsable:	Responsable:
Andrea	Andrea.



051



SC5520-1



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

[www.hus.org.co](http://www.hus.org.co)

"Humanización con sensibilidad social"