



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

SDU.430.2020

Bogotá, 13 de Abril de 2020

Señora

RUDY HERRERA BELTRAN

No Registra Dirección

Al contestar por favor cite:2020300003140-1



05GIS15 – V4 Página 1 de 1

Asunto: Petición de Usuario 482-2020

Dando alcance al requerimiento del radicado 2020544 recibida a través de nuestro Buzón de Sugerencias, me permito dar respuesta y comentarle que su observación fue evaluada por la Subdirectora de Enfermería Jefe Doris Torres, quien informa que: Se verifica en los registros de enfermería donde registran que en la ronda de la mañana al momento de hacer cambio de tendidos la paciente informa que se quedó dormida y eliminó espontáneamente en la cama dando disculpas por no haber avisado, se procedió a cambiar sábanas y pañal.

Sin embargo la Enfermera Coordinadora del turno, realiza sensibilización y se enfatiza que el Hospital cuenta con una política de humanización y pacto por el trato amable la cual debe ser cumplida así como también , contribuir con la gestión de la comunicación asertiva y mejoramiento en el trato con nuestros pacientes, además de enfatizarse en la oportunidad de respuesta ante el llamado, la continuidad en las rondas de Enfermería, así como la claridad en los registros de Enfermería, que la evidencia del cuidado que se brinda.

Es probable que en el momento de asistir a la paciente haya sentido que la atención no se le brindo con la calidez esperada, por ello se le ofrecen disculpas a la paciente, y se asume que se continuara en el mejoramiento de los parámetros de atención, para que nuestros pacientes tengan otra concepción de la labor realizada por el personal de Enfermería.

Consideramos relevante mencionar que el HUS ha venido trabajando en el fortalecimiento de los procesos de información y orientación al usuario así como en humanización del servicio, sensibilizando el talento humano que participa en el proceso de atención del paciente y su familia, a través de la Campaña del **"Pacto por el Trato Amable"**, para concientizar a los actores del mismo en que siempre debemos ofrecer un trato respetuoso, cordial y humanizado.

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 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 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 nuestros servicios.

Cordialmente,

MAYERLY ESPERANZA MORALES
Directora de Atención al Usuario (E)

atencion.usuario@hus.org.co

PBX. 407 70 75 Ext. 10280 -10109

Trascribió: Sharon Ochoa- Técnica SDU

CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERA	
Fijado (Fecha y Hora):	Desfijado (Fecha y Hora):
14-04-20	28-04-20
Responsable:	Responsable:
Andrea Sa	Andrea Sa



051



SC5520-1



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

www.hus.org.co

"Humanización con sensibilidad social"