



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

Al contestar por favor cite:2020300008716-1



05GIS15 - V5 Página 1 de 1

SDU.1230.2020

Bogotá, 10 de Septiembre del 2020

Señor

ANONIMO

NO REGISTRA DIRECCION

Asunto: Petición de Usuario: 20201385 (1309 – 2020)

Dando alcance al requerimiento del radicado 20201385 recibido a través de nuestra Página Web, me permito dar respuesta y comentarle que se dio respuesta a su petición desde el Hospital Regional de Zipaquirá el día lunes 09 de Septiembre de 2020, la cual fue publicada por edicto.

Adjunto nuevamente copia de la respuesta emitida por el HRZ.

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 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.

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.

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

Cordialmente,

NUBIA DEL CARMEN GUERRERO

Directora de Atención al Usuario

atención.usuario@hus.org.co

PBX. 407 70 75 Ext. 10280 -10109

Trascribió: Andrea Muñoz – Técnica SDU

Anexo: Un (1) Folio

CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERA	
Fijado (Fecha y Hora):	Desfijado (Fecha y Hora):
10/9/20	24-9-20
Responsable:	Responsable:
Andrea	Andrea



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

www.hus.org.co

"Red Samaritana, Universitaria, Segura y Humanizada"



**HOSPITAL REGIONAL ZIPAQUIRÁ
OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO**



SIAU-635-20

Zipaquirá, 09 de Septiembre de 2020.

Señor (a).
ANONIMO

ASUNTO: RESPUESTA A PETICIÓN DE USUARIO

En atención al requerimiento recibido en nuestro buzón de sugerencias y dando alcance a su petición ,referente al tema del trato al paciente por parte de auxiliar de enfermería ;por medio de este le damos respuesta y le agradecemos su observación y comentarios que nos permiten ajustar procesos y mejorar la calidad de los mismos ,le comentamos que su petición fue analizada por el líder del servicio quien informa que una vez realizada la investigación con el personal involucrado y dado que el usuario no deja datos concisos en la petición ni tampoco se conoce el nombre del paciente;sin embargo se realiza una indagación minuciosa por lo manifestado. La líder en compañía de su grupo presenta evidencias de la atención del día 18/08/20 " Donde se encuentran tres pacientes asignados a la auxiliar, se realiza respectiva revisión a historia clínica donde no hay evidencia de retiro de acceso venoso de ningún paciente o canalización de los mismos ,se hace revisión de H.C. de todos los pacientes que estaban a cargo de la auxiliar Carolina Brito y no se encuentra hallazgos correspondientes con la queja radicada"

Finalmente es importante dar a conocer a todos nuestros pacientes usuarios y sus familias que el Hospital cuenta con una política de Humanización, la cual se desarrolla a través de capacitaciones permanentes a todo el personal asistencial y administrativo y así garantizar un trato amable, cálido y respetuoso.

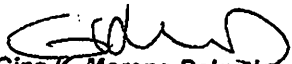
El Hospital Regional Zipaquirá ofrece disculpas por las incomodidades causadas. Dentro de nuestra filosofía prima siempre brindar a nuestros usuario atención en salud con calidad que desde luego rechaza todo momento o acción que genere en ellos molestias e inconformidades como las que nos manifiesta .

No obstante lo informado queremos hacerle saber que si usted no esta de acuerdo con la respuesta ofrecida, o desea ampliar la información , podrá hacerlo saber de forma escrita, telefónica , personal en la oficina de Atención al Usuario , por medio del correo electrónico

www.hus.org.co o del buzón virtual disponible en la pagina web o en su defecto frente a cualquier desacuerdo en la decisión adoptada y/o respuesta emitida por esta entidad a la cual usted la respectiva queja o petición puede consultar ante la Dirección de Salud Departamental o Municipal, sin perjuicio de la competencia prevalente que le corresponde a la Superintendencia Nacional de Salud como autoridad máxima en materia de Inspección de Vigilancia y Control.

Esperamos haber dado respuesta a su petición y lo invitamos a seguir utilizando nuestros servicios.

Atentamente,


Gina K. Moreno Delgado -
Líder Atención Al Usuario
Hospital Regional Zipaquirá.

**PUBLICADA EN PORTERA PRINCIPAL
POR CONTINGENCIA COVID-19
FIJADO: 09-09-20
DESTINADO: 23-09-20
RESPONSABLE: SIAU**

CALLE 1 SUR #11-90 La Fragueta PBX 4077075 – ZIPAQUIRÁ CUNDINAMARCA.