

045



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

Al contestar por favor cite:2020300008875-1



05GIS15 - V5 Página 1 de 1

SDU.1272.2020

Bogotá, 17 de Septiembre del 2020

Señora

OTILIA FONSECA

No Registra Direccion

Asunto: Petición de Usuario: Almera 20201413 (1321)

Dando alcance al requerimiento del radicado 20201413 recibido a través de nuestro Buzón de Sugerencia , me permito dar respuesta y comentarle que su solicitud fue evaluada por la Subdirectora de Enfermería Jefe Doris Helena Torres, quien informa, se hace seguimiento respectivo con el personal de enfermería quien se encontraba a cargo del cuidado de la señora Otilia Fonseca el día 24 de agosto de 2020, quien manifiesta que ella recibe turno sobre las 19:00 horas, y continua la atención de los pacientes que se encontraban en el área de inicio de urgencias, recibe solicitud de tripulante de atender al paciente, por lo cual se le indica de forma respetuosa que se informa ala Jefe de turno para revisión de historia y proceder al inicio de ordenes médicas, sin embargo de parte de los tripulantes de la ambulancia continua la insistencia con una actitud de molestia e intimidante , pide el carne a la auxiliar de enfermería y amenaza con la superintendencia de salud y muestra actitud irrespetuosa ,situación que se informa a la Enfermera jefe del turno, quien aborda a las personas de la ambulancia para clara la situación presentada.

Por lo anterior Enfermeria concluye haber tenido comunicación respetuosa con los tripulantes y la familia, y haber atendido a la paciente en el tiempo posible dentro de la dinámica del servicio de urgencias.

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 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: Gabriela Muñoz –Auxiliar SDU
Anexo: Uno (1) Folio

CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERIA	
Fijado (Fecha y Hora):	Desfijado (Fecha y Hora):
17-9-20	1-10-20
Responsable:	Responsable:
Andrea	Andrea.



051



SC5520-1



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

www.hus.org.co

"Red Samaritana, Universitaria, Segura y Humanizada"