



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

Al contestar por favor cite:2021300002620-1



05GIS15 - V6 Página 1 de 1

SDU.341.2021

Bogotá, 18 de Marzo del 2021

Señora

MARILY JAIMES

No registra Dirección

Asunto: Petición de Usuario ALMERA: 20212648 (276)

Dando alcance al requerimiento del radicado 20212648 recibido a través de nuestro Buzón de Sugerencias, me permito dar respuesta y comentarle que su solicitud fue evaluada por la Jefe Doris Helena Torres Acosta Subdirectora de Enfermería quien informa:

"Con el fin de atender la queja referida por la paciente Marily Jaimes quien se encontraba en la cama 339, quien de forma conjunta con la paciente Deisy López de la cama 338 se les encontró consumiendo alimentos sin autorización médica, por lo cual se les llama a cumplir con las normas establecidas, situación que se le informo a la jefe del servicio. Es importante recordar a los pacientes que hay normas institucionales que son deber de los pacientes cumplir en pro de la seguridad y del bienestar de ellos mismos, así como también la institución cuenta con una política de humanización para la atención integral de los pacientes, la cual continuaremos fortaleciendo a través del seguimiento y retroalimentación especialmente en aspectos como el trato amable, cálido y la de la comunicación asertiva."

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 eleva 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,

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



051



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

www.hus.org.co

"Red Samaritana, Universitaria, Segura y Humanizada"