



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

Al contestar por favor cite:2021300006353-1



05GIS15 - V6 Página 1 de 2

SDU.898 .2021

Bogotá, 27 de Julio de 2021

Señora

GINA NATALIA BOLAÑOS MAHECHA

No registra Dirección

Asunto: Petición de Usuario ALMERA: 20213672 (982)

Reciba un cordial saludo de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al requerimiento del radicado 20213672 recibido a través de la oficina de atención al usuario, me permito dar respuesta y comentarle que su solicitud fue evaluada por la Subdirección de Enfermería Jefe Doris Helena Torres, y por la subdirección de hotelería hospitalaria, jefe Nelsy Florez y el Coordinador de la empresa de Seguridad Servision Colombia quienes informan:

Subdirección de Enfermería Jefe Doris Helena Torres *"Recibida la queja en relación con ubicación de pertenencias del señor Luis Alfredo Hernández, se hace revisión de los registros clínicos, encontrándose que el paciente ingresó a la institución el 31/05/2021 por el servicio de urgencias, en donde por parte de enfermería se le dan las indicaciones al paciente con respecto al manejo de las pertenencias y objetos de valor durante la institución; el día 9/06/2021 el paciente es trasladado a la habitación 446 , se evidencia registro por parte del auxiliar de enfermería quien recibe al paciente , en el que hace referencia a que el paciente ingresa con celular en su poder y no lo entrega para custodia. En posteriores registros se hace referencia a que el paciente cuenta con elementos de aseo. Para el día 18/06/2021 se hace traslado a la habitación 244 (segundo piso hospitalización), se indaga al personal de enfermería del servicio al respecto quienes informan que se encuentran pertenencias personales del paciente (bolsa con pañitos, saco, pijama y pañales) las cuales el día 7 de Julio en presencia de un colaborador de atención al usuario se entregan a familiar (hombre) quien refirió en su momento desechar ropa y se lleva únicamente los pañales. En cuanto al documento cedula de ciudadanía el usuario refiere que lo entrego por solicitud del médico para un trámite de oxígeno, a enfermería no le hacen entrega del mismo según seguimiento realizado con el personal del servicio cuarto y segundo piso."*

Subdirección de hotelería hospitalaria, Jefe Nelsy Florez: *"De acuerdo a la PQR lamentablemente la Subdirección de Hotelería no tiene alcance a la custodia y seguimiento de pertenencias, donde para lo particular se indagó con la empresa de vigilancia para validar si las pertenencias del paciente fueron entregadas para custodia, pero lamentablemente en los registros no hay evidencia de ello."*

Coordinador de la empresa de Seguridad Servision Colombia: *"De acuerdo al procedimiento establecido por el hospital para la custodia de las pertenencias, nuestra área solo se ocupa de custodiar los elementos de valor, como equipos joyas, documentos y dinero, las demás pertenencias las almacena el personal de enfermería, en un espacio que tiene asignado en el quinto piso costado sur, lamentamos no poder brindar la información que requiere el usuario con relación a la ubicación las pertenencias de su familiar."*

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.



051



SC5520-1



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

www.hus.org.co

"Red Samaritana, Universitaria, Segura y Humanizada"



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

Al contestar por favor cite:2021300006353-1



05GIS15 - V6 Página 2 de 2

Sea 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

CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERIA	
Fijado (Fecha y Hora):	Desfijado (Fecha y Hora):
Responsable:	Responsable:



051



SC5520-1



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

www.hus.org.co

"Red Samaritana, Universitaria, Segura y Humanizada"