

**31320-SIAU-0148-2018**

Bucaramanga, 30 de mayo de 2018

**PARA:** Señor(a):  
**MARIA A. ARIAS QUINTERO**  
CC 60410821  
TEL 3108557941

**ASUNTO: Respuesta a queja presentada por usted a la ESE HUS**

Cordial Saludo,

Gracias a usted, hemos podido conocer el funcionamiento de nuestros procesos y colaboradores, su información ha sido de vital importancia porque nos ha permitido realizar las revisiones, ajustes y correctivos.

Su información fue recibida asignándosele número **200** de radicado en nuestra dependencia; se envió al área de Sub gerencia de enfermería quienes revisaron lo ocurrido, indicando que se hizo lo siguiente:

- Se adjunta respuesta por parte del área encargada y evidencia de la gestión realizada
- SIAU, realiza llamada telefónica el día 30/05/2018 al numero 3108557941, en varias ocasiones sin obtener respuesta.
- La respuesta será publicada en la pagina wev [www.hus.gov.co](http://www.hus.gov.co). Clave de acceso 60410821

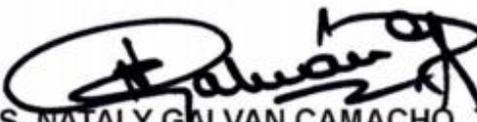
De nuestra parte estamos haciendo seguimiento a lo ocurrido con el fin de realizar los ajustes a los que haya lugar, nuestro objetivo es que usted conozca los cambios que estamos realizando en la institución para que tenga una mejor experiencia la próxima oportunidad.

Cuando tenga algún inconveniente no dude en comunicarse con nosotros, a través de los buzones de sugerencia que se encuentran ubicados en cada servicio, las encuestas de satisfacción, las quejas a través de la página web [www.hus.gov.co](http://www.hus.gov.co) sección PQRS atención de peticiones, quejas y reclamos, o personalmente en nuestras oficinas de atención al usuario o con las auxiliares de atención al usuario asignadas en cada piso. Usted tiene derecho a recibir servicios de atención segura, humana y digna; a su vez solicitamos que los usuarios nos suministren información verdadera sobre su identificación así podemos contactarle cuando se presente alguna novedad.

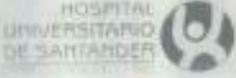
“Frente a cualquier desacuerdo en la decisión adoptada por la entidad en la cual se elevó la respectiva queja o petición, se puede elevar consulta ante la correspondiente inspección de salud, sea esta la municipal, departamental o distrital, si es del régimen subsidiado. Para los demás regímenes se elevará a la Superintendencia nacional de salud, sin perjuicio de la competencia preferente que corresponda a ésta como ente rector en materia de inspección, vigilancia y control; modificación circular externa Nro 049 de 2008.

Adjuntamos folleto de deberes y derechos de los usuarios aprobados mediante la resolución 721 de 2013 correspondiente a política de atención en salud centrada en el usuario. Manifestamos nuestro compromiso con el mejoramiento continuo.

Atentamente,



PS. NATALY GALVAN CAMACHO  
Profesional Universitario SIAU

	<b>ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER</b>	Código: GAU-R-02 Versión: 0.3
	<b>FORMATO DE QUEJAS Y RECLAMOS</b>	Página 1 de 1 Aprobó: Comité de Calidad

Radicación No: 200 Fecha de Recepción: \_\_\_\_\_

**DATOS PERSONALES**

Nombre completo del Usuario (paciente): Anselmo Jesús Arias Quintero

Documento de identidad: 1007011280 Dirección: Carrera 12 # 8-12

Mejor Con Una (X) La Opción Que Lo Identifica

Ciudad: Cocota Teléfono: 3108557941

Nombre de la EPS: COOSALUD

Rango Edad del Usuario	Régimen Afiliación	Condición Población
0-5	Contributivo	Victima conflicto Armado/Desplazado
6-13	Subsidio	<input checked="" type="checkbox"/> Discapacitados
14-17	Especial	Gestante
18-20	<input checked="" type="checkbox"/> No Asegurado	Otros
21-26	SOAT	Indígena
60 y más	—	Rom

Nombre del Acudiente: Haira Alejandra Arias Quintero

**DESCRIPCION DEL EVENTO**

Fecha de Ocurrencia: La Primera en Urgencias 19/4 y Medicina interna 24/4

Fue Atendido en el servicio de: Urgencia y Medicina interna

Nombre de la Persona que lo atendió (Si es el caso): Felix Logo Luna

A continuación describo el asunto incluyendo:

a. Hora: 10:15 am

b. Situación Problema: El enfermero felix al principio se mostro una persona cordial y amable al grado de ganarse nuestra confianza pues era muy servicial. El día 19 de abril fuimos a bañar a mi hermano y yo tenía q salir a reclamar la leñera del tac, el me dijo:tranquilla valla y yo atiendo al muchacho, valla tranquila" yo me fui confiada y deje a mi hermano con el en el baño...

Tiene usted algún tipo de soporte como fotocopias que apoyen su reclamo. De ser así por favor enumérelas y anéxeles a este formato

Firma y Cedula del Reclamante

Firma: Haira A. Arias Quintero Cédula: 60.410.821

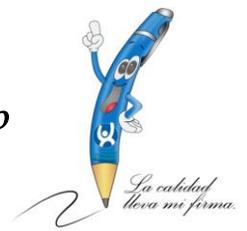
Expedida en: COCOTA

Datos del Receptor

Recibido Por: Dña Carolina Navarro

25 ABR 2018

**SIAU**



Cuando yo llegué mi hermano me miro con tristeza y afligido y le dije: q'èpaso papi? mi hermano me responde: ma no me vuelva a dejar solo casi llorando; no me vuelva a dejar solo con ese enfermero y empeco a contarme que el enfermero empeco a tocar sus partes intimas con morbo con falta de respeto y mientras lo hacia lo decía quedate con migo aqui en Bucaramanga yo te ayudo y vives con migo y lo seguia tocando... Mi hermano en ese momento no pudo defenderse pues estaba muy delicado de salud, casi ni se podia mover, esto paso en urgencias, callamos por miedo a represalias pues el enfermero le colocaba el medicamento a mi hermano. ayer 24 de abril yo sali en la mañana y mientras yo no estaba el enfermero subio aqui a 7 piso pregunto q' donde tenian a anselmo y entro a la habitación, mi hermano asustado hizo una llamada para ignorarlo (al enfermero) pero este señor se planto al frente de mi hermano intimidandolo con su mirada y presencia al pasar 22 minutos y 52 segundos de hablar por celular el enfermero lo mira con rabia y lo hace un gesto intimidador. Mi hermano se siente asustado y teme que este señor tome represalias contra nosotros, pues no somos de aqel...

Maira Alejandra Arias Quintero  
60412821  
Ariasmaira\_60@gmail.com.

	Identificación del Usuario	Descripción de la Queja	Personal Implicado en Queja	Análisis de La Queja- Reconocimiento	Servicio en que ocurrió el evento
<b>PQR 200</b>	<p><b>Nombre del usuario</b></p> <p>Anselmo Jesús Arias Quintero</p> <p><b>Nombre de quien coloca la queja</b></p> <p>Maira Alejandra Arias Quintero</p>	<p>“El enfermero felix al principio se mostró una persona cordial y amable al grado de ganar nuestra confianza pues era muy servicial. El día 19 de abril íbamos a bañar a mi hermano y yo tenía q salir a reclamar la lectura del Tac, el me dijo: Tranquila valla q yo atiendo al muchacho, “vaya tranquila” yo me fui confiada y deje a mi hermano con el en el baño.</p> <p>Cuando yo llegué mi hermano me miró con tristeza y afligido y le dije: que ¿pasó papi? Mi hermano me responde: ma no me vuelva a dejar solo casi llorando; no me vuelva a dejar solo con ese</p>	<p><b>Ejecutor del de procesos auxiliatura enfermería</b></p> <p>Felix Alberto Lagos Luna</p>	<p>Se realiza llamado a las 10.43 am de la PQR 3108557941 el día 26 de Abril de 2018. Al número telefónico que aparece</p> <p>“Hubo un inconveniente con un enfermero en urgencias cuando él estaba se ganó la confianza mía y de mi hermano, yo tenía que reclamar la lectura de un TAC, íbamos a bañar a mi hermano y el enfermero me dice tranquila vaya que yo lo baño yo me fui a reclamar eso cuando regreso, mi hermano me dice que el enfermero le tocó las partes íntimas mucho mientras lo bañaba y le dijo que se quedara en Bucaramanga viviendo con él, que él lo ayudaba a él, él se le acercaba mucho al miembro de mi hermano, mi hermano era muy vulnerable él no reaccionó en ese momento por miedo porque este enfermero es grande.</p> <p>Cuando mi hermano me comenta eso ya no lo volví a dejar solo, no nos quejamos en urgencias por miedo a las represalias del enfermero, porque él le administra el medicamento a mi hermano, mi hermano fue trasladado a otro piso, más sin embargo antes de ayer yo salí, cuando salgo se presenta Felix mi hermano apenas lo vio, cogió el teléfono y se puso a hacer una llamada a un amigo, el enfermero se plantó en la habitación, pero luego</p>	<p>Servicio de Urgencias Adultos Consultorios.</p>



	<p>enfermero y empezó a contarme que el enfermero empezó a tocar sus partes íntimas con morbo con falta de respeto y mientras lo hacía le decía quédate conmigo aquí en Bucaramanga yo te ayudo y vives conmigo y lo seguía tocando... Mi hermano en ese momento no por defenderse pues estaba muy delicado de salud, casi ni se podía mover, esto pasó en urgencias, callamos por miedo a represarías pues el enfermero le colocaba el medicamento a mi hermano. Ayer 24 de abril yo Salí en la mañana y mientras que yo estaba el enfermero subió aquí a 7 piso preguntó q donde tenían a Anselmo y entro a la habitación, mi hermano asustado hizo una llamada para ignorarlo (al enfermero) pero este señor se plantó al frente</p>		<p>se fue porque mi hermano hacía como si estuviera hablando por teléfono. Coloqué la queja porque eso no puede continuar así”.</p> <p><b>Ampliación de la queja</b></p> <p><b>Ejecutor del proceso de Auxiliatura de Enfermería:</b></p> <p><b>Versión del personal</b></p> <p>“En calidad de respuesta a la PQR instaurada deseo hacer aclaración respecto de los hechos sucedidos durante el servicio con el señor ANSELMO JESUS ARIAS, durante la permanencia en el servicio de consultorios C1 de urgencias de la institución. El señor al comienzo del servicio estaba en c3 al hacer la nivelación fue asignado a C1 llegando a mi servicio, el señor se encuentra álgido y requiere estar pendiente de el porque refiera dolor continuo y como tal se debía estar pendiente, a los días siguiente y estando en un estado mejor y en conversación sostenida con el se hace notar el deseo de bañarse el cual se le expresa que se le puede colaborar, la hermana de el estando presente iba a hacer el acompañamiento pero hace la referencia que necesita retirarse porque desea ir por el resultado de un examen extrainstitucional tomado al seños arias, expresándole que podía ir con toda calma que quedaba en buenas manos y el señor Arias accedió sin problema, se hace el baño asistido</p>	
--	---	--	--	--



		<p>de mi hermano intimidándolo con su mirada y presencia al pasar los 22 minutos y 52 segundos de hablar por celular el enfermero lo mira con rabia y le hace un gesto intimidador. Mi hermano se siente asustado y teme que este señor tome represarías contra nosotros, pues no somos de aquí... Maira Alejandra Arias</p>		<p>sin complicación y al terminar agradece y refiere sentirse completamente mejor con el baño. En otra conversación sostenida el jueves pasado expresa que va a ser papa, que hay una criatura en gestación y que desea que Yo sea el padrino de Bautizo. El viernes cuando llego a C2 a mi turno y al pasar por el sitio donde esta el alojado veo que no se encuentra, y supe que había sido trasladado a piso. El martes pasado terminando mi turno nocturno subo al 12 piso a firmar convenio, baje al 9 piso a conversar con la jefe Tania acerca de un documento faltante de firma, terminando eso pregunto que si en ese computador hay dinámica para ver donde se encuentra el señor Arias, al expresarme que no había esa aplicación ahí exprese que YO preguntaba en el 7 piso. Efectivamente baje al 7 y pregunte al celador donde se encuentra ubicado e ingrese a la habitación; cuando ingrese el señor Anselmo se encontraba en una conversación via celular, al no poder saludarlo me retire de la habitación despidiéndome con un hasta luego. Esta es mi versión de lo ocurrido, la cual mediante los hecho quiero aclarar que mi ingreso a la habitación fue para preguntar que como seguía que como estaba en el tratamiento pero no fue por parte mia deseo deseo de inoportunar e incomodar a la persona en mención.”</p> <p>Sin más por el momento Felix Alberto Lagos Luna</p> <p><b>Conclusión:</b></p>	
--	--	--	--	--	--



				<p>Teniendo en cuenta la queja reportada, se verifica la misma mediante el llamado al usuario relacionado con la queja interpuesta, anteriormente se toma versión emitida por el ejecutor del proceso de enfermería y se concluye:</p> <p>Se remite a la empresa por considerarse queja grave en donde muy probablemente haya vulneración de la intimidad del paciente se envía oficio a la empresa para que se haga el debido proceso de investigación.</p> <p>Por tratarse de una queja grave se remite con copia a control interno disciplinario.</p>	
--	--	--	--	--	--



**HOSPITAL  
UNIVERSITARIO  
DE SANTANDER**  
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

*Nuestro Compromiso es:  
Calidad y Eficiencia en el Servicio*

3000- SSE- 190 - 2018

Bucaramanga, Mayo 21 del 2018

PARA: MAIRA ALEJANDRA ARIAS QUINTERO

ASUNTO: Respuesta sobre Queja No.200.

Cordial Saludo,

Conforme al asunto de la referencia y teniendo en cuenta la revisión y análisis de la queja, se remitió a la empresa contratista del personal relacionado en la queja para que se inicie el debido tramite que haya lugar de acuerdo con el resultado de la investigación.

Una vez conocido lo actuado, se le enviara el informe respectivo.

Cordialmente,

*Helda Cecilia Amaya Díaz*  
HELDA CECILIA AMAYA DIAZ  
Subgerente Servicios de Enfermería  
HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER

ES.E. HOSPITAL  
UNIVERSITARIO  
DE SANTANDER  
24 MAY 2018  
EST SIAU

C.C: SIAU  
Proyecto: Enf. Tania Elisa Navarro Pérez. - Contraprestación UDES Equipo de Humanización.

Subgerencia Servicios de Enfermería Carrera 33 # 28-126 B. La Aurora, Bucaramanga Teléfono: (7) 6346110 EXT. 479 e-mail: subenfermeria@hus.gov.co	<a href="http://www.hus.gov.co">www.hus.gov.co</a> Hospital Universitario de Santander Ventanilla Única: Cra 30 # 31 - 10 Servicio de Información y Atención al Usuario: <a href="mailto:siau@hus.gov.co">siau@hus.gov.co</a> NIT. 900006037-4
---	---



HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER  
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
3000- SSE - 200 - 2018

*Nuestro Compromiso es:  
Calidad y Eficiencia en el Servicio*

Bucaramanga, Mayo 22 del 2018

Doctora  
**ROSMARY MARTINEZ SEIJA**  
Representante Legal Darsalud  
Ciudad

Rad. No. *anydoen tenz*  
10:40 am  
25 MAY 2018

DOCUMENTO RECIBIDO PARA ESTUDIO  
NO IMPLICA ACEPTACION

**ASUNTO:** Reporte de Queja No.200.

Cordial Saludo,

Conforme al asunto de la referencia, se remite queja N° 200, en la cual usuario familiar reporta situación de carácter delicado, relacionado con posible vulneración de derecho de usuario paciente, hecho reportado como ocurrido en el servicio de Urgencias Adultos y en el cual se menciona al Ejecutor del Proceso de Auxiliatura, Auxiliar Félix Alberto Lagos Luna.

Agradezco reporte de lo actuado a fin de dar respuesta al quejoso.

Cordialmente,

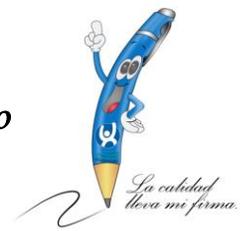
*Helda Cecilia Amaya Díaz*  
**HELDA CECILIA AMAYA DÍAZ**  
Subgerente Servicios de Enfermería  
HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER

*du*  
*30/05/18*

Anexo: (2 Folios) Queja.200.  
(2 Folios) Carta de respuesta persona relacionada.  
C.C: PSY Nataly Emperatriz Galván. - profesional Universitario - SIAU.  
C.C: Psicóloga Laura Cristina Rodríguez- Aassors de Gerencia

Proyecto: Enf. Tania Elisa Navarro Pérez. - Equipo de Humanización.

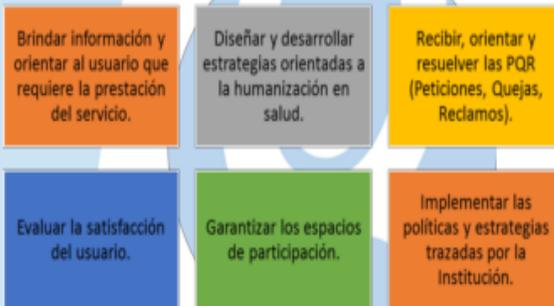
Subgerencia Servicios de Enfermería Carrera 33 # 28-126 B. La Aurora. Bucaramanga Teléfono: (7) 6346110 EXT. 479 e-mail: subenfermeria@hus.gov.co	<a href="http://www.hus.gov.co">www.hus.gov.co</a> Hospital Universitario de Santander Ventanilla Única: Cra 30 # 31 - 10 Servicio de Información y Atención al Usuario: <a href="mailto:siau@hus.gov.co">siau@hus.gov.co</a> NIT. 900006037-4
---	---



**¿QUÉ ES EL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO? (SIAU)**

El SIAU es una herramienta creada por el Ministerio de Salud para mejorar la prestación de los servicios, tomando como fuente de información del usuario quejas, reclamos, sugerencias y agradecimientos haciendo uso de sus derechos y deberes.

**¿CUÁLES SON LAS FUNCIONES DEL SIAU?**



**¿Dónde están ubicados?**

En la sede principal de la ESE Hospital Universitario de Santander, puede identificar tres puntos en los que podrán orientarlo.

1. En la plazoleta principal (segundo piso)
2. Carrera 30 #31- 60 sede de Consulta Externa.
3. En cada uno de los pisos usted puede identificar el personal que le orientará.

**¿Cómo me comunico?**

Puede llamar a los teléfonos 6346378, 6346110 extensiones 139 -140-398.

Por medio de correo electrónico ingresando en la página web: [www.hus.gov.co](http://www.hus.gov.co), sección PQRD

Por medio de los buzones de sugerencias que se encuentran en diferentes servicios de la institución.



*Nuestro compromiso es :  
Calidad y Eficiencia en el Servicio*

**DERECHOS Y DEBERES**



FOLLETO DERECHOS Y DEBERES  
GMC-FL VERSIÓN 1  
PROCESO GESTIÓN DE MEJORAMIENTO CONTINUO

Contáctenos:  
Carrera 33 # 28-126  
PBX: 6346110  
[www.hus.gov.co](http://www.hus.gov.co)



ODI—COMUNICACIONES Y PRENSA ESE HUS

La ESE Hospital Universitario de Santander, como institución prestadora de servicios de salud y por su compromiso ético y social de procurar bienestar y minimización de los riesgos de la atención, **PROMULGA** los siguientes **Derechos y Deberes de los pacientes y sus familias**:

### DERECHOS

- |   |   |   |  |
|---|---|---|--|
| 1. A recibir atención segura, humana y digna, sin ningún tipo de discriminación, raza, sexo, edad, idioma, religión, política, origen, nivel social o condición de salud. | 4. A elegir el profesional de salud de su preferencia de acuerdo a las opciones presentadas por el Hospital     | 7. A solicitar una segunda opinión.   | 10. A donar o recibir órganos.   |
| 2. A recibir información clara y oportuna sobre: personal, estado de salud y todo lo relacionado con su atención.   | 5. A dar a conocer al Hospital sus quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y recibir respuestas de ellas. | 8. A recibir apoyo espiritual acorde a sus creencias y a la creencia de su familia y allegados. | 11. A recibir información sobre coberturas de la seguridad social y costos de los servicios relativos a su situación particular. |
| 3. A autorizar y tomar decisiones sobre su proceso de atención médica o participación en actividades de docencia e investigación científica.                              | 6. A tener la mayor privacidad en la atención y absoluta confidencialidad en la información.                    | 9. A recibir valoración y manejo adecuado del dolor.  |  |

### DEBERES

Para que el proceso de atención sea óptimo y satisfactorio es necesario que usted como usuario de los diferentes servicios tenga en cuenta los siguientes compromisos:

1. suministrar información verdadera sobre su identificación, salud, tratamientos y medicamentos que esté recibiendo.
2. Cumplir con las normas y horarios establecidos por la Institución.
3. Tratar con respeto, amabilidad y dignidad a las personas que lo atienden a los demás pacientes y visitantes en general.
4. Cuidar y usar de manera responsable y racional, los recursos del Hospital.
5. Registrar e inscribir a los recién nacidos en la notaría, Registraduría municipal y en la EPS, antes de los 30 días.
6. Seguir el plan de tratamiento ordenado, con las instrucciones que son para su bienestar.
7. Cuidar de su salud y hacer que su grupo familiar sea parte activa de su tratamiento y recuperación.
8. Evitar conflictos al acompañar e informar y orientar a otros usuarios o miembros de su familia que requieran asesoría o atención en el HUS.
9. Cancelar cuando así correspondiera los copagos y/o cuotas moderadoras que se generen de su atención en salud, de acuerdo a la normatividad vigente.

**HAZ VALER TUS DERECHOS Y COMPROMÉTETE CON TUS DEBERES**