

\*CS2024500002932\*  
05GIN15 – V8Página 1 de 2

Bogotá D.C, Agosto 30 de 2024

Señor:  
BRAYAN VALLEJO ESCOBAR  
bryanskate9815@gmail.com

Asunto: Asunto: Petición de Usuario Almera 202415545

Reciba un cordial saludo de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al requerimiento del radicado 202415545 recibido a través de Nuestra Oficina de la Subdirección de Defensoría del Usuario, me permito dar respuesta e informarle que su solicitud fue evaluada por la Subdirección de Enfermería, Jefe Doris Helena Torres Acosta, quien manifiesta:

*“Se hace revisión de la queja referida por el paciente, en cuanto a la atención prestada el 3 de agosto de 2024, el enfermero refiere que sobre las 7:50 a.m. el paciente manifestó el no haberle suministrado el medicamento, el paciente tenía una foto de la tarjeta de medicamentos, se le informa al paciente que los medicamentos los entregaba farmacia y se encontraban en el proceso de dispensación, y debido a la cantidad de pacientes en el servicio podría demorarse un poco, a lo cual el paciente reclama de forma inapropiada el suministro de los mismos, y comenzó a gritar y golpear la camillas, siendo aproximadamente las 8:30 se le indica al auxiliar de enfermería asignada solicitar a farmacia la priorización en la dispensación de los medicamentos del paciente, y se procede a administrar los medicamentos Diclofenaco 75 mg, Pregabalina 75 mg, Duloxetina 30 mg y Dexametasona 8mg IV, continua agresivo y arremete, sin embargo posteriormente se verifica por el jefe y se encuentra en la camilla los medicamentos orales, el paciente no se los toma, pide a gritos la Metadona, se le indica que se va a reclamar por que solo se lo entregan a Él como profesional, pero se le insiste en la toma de los otras tabletas para la disminución del dolor, no obstante el paciente continua alterado y amenazante con el profesional. Se administra metadona una vez es entregada por el servicio de farmacia.*

*Durante todo el día el paciente refleja conductas agresivas, demandas, grabaciones al Jefe y amenazas de muerte, sin embargo se hace caso omiso debido a las recomendaciones de trabajo social quien lleva el caso del paciente y manifiesta ser paciente conflictivo y de difícil manejo.*

*Se hace retroalimentación al Enfermero en cuanto al manejo de comunicación asertiva y manejo de situaciones difíciles durante los procesos de atención.”*

Consideramos relevante mencionar que el HUS ha venido trabajando en el fortalecimiento de los procesos de información y orientación al usuario así como en humanización del servicio, sensibilizando el talento humano que participa en el proceso de atención del paciente y su familia, a través de la Campaña del “Pacto por el Trato Amable”, para concientizar a los actores del mismo en que siempre debemos ofrecer un trato respetuoso, cordial y humanizado.

Respetuosamente me permito comentarle que el equipo de salud de nuestro Hospital siempre cuenta con la mejor disposición de atender a todos los pacientes, pero es necesario obtener del Usuario (Paciente y su Familia) una actitud respetuosa y colaboradora con cada una de las personas que participan en el proceso de atención, utilizando siempre un lenguaje adecuado para

\*CS2024500002932\*

05GIN15 – V8Página 2 de 2

lograr una comunicación asertiva. Es así que la invitación es que al momento de acceder usted o alguno de sus familiares a los servicios de salud, se tenga en cuenta nuestra Declaración Institucional de los Derechos y Deberes de los Usuarios, establecidos en la Resolución interna 367 del 22 de septiembre de 2014, en concordancia con la Resolución 13437 de 1991 del hoy Ministerio de la Protección Social y el artículo 160 de la Ley 100 de 1993, respectivamente, en los cuales se encuentra entre otros, **“Brindar trato amable y respetuoso a todas las personas con quienes me relaciono en el Hospital, especialmente al momento de solicitar información”**.

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](http://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.

Por otra parte le informamos que los medios dispuestos por el Hospital Universitario de la Samaritana para interposición de PQRSDF son:

Vía página Web en la dirección [www.hus.org.co](http://www.hus.org.co)

Canal Presencial: Oficinas de la Subdirección de Defensoría al usuario y Atención al Usuario, redes Sociales,

Correo Electrónico

[atencion.usuario@hus.org.co](mailto:atencion.usuario@hus.org.co); [denunciacorrupcion@hus.org.co](mailto:denunciacorrupcion@hus.org.co); [zpsiau.lider@hus.org.co](mailto:zpsiau.lider@hus.org.co);

Canal Escrito: a través de los Buzones de sugerencias ubicados en los diferentes servicios de la institución, del Buzón

Canal Telefónico: 4077075 Ext 10279/280

Atentamente,

**NUBIA GUERRERO PRECIADO**

Directora de Atención al Usuario

[atencionu.direccion@hus.org.co](mailto:atencionu.direccion@hus.org.co)

PBX. 407 70 75 Ext. 10279 - 10280

Anexos: 1 Folio

Aprobó: Nubia Guerrero Preciado-Directora Atención al Usuario  
Revisó: Nubia Guerrero Preciado-Directora Atención al Usuario  
Elaboró: Yuli Vanessa Camacho Marroquín -Auxiliar de Defensoría al Usuario