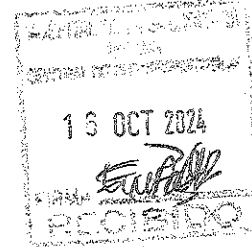


\*CS2024500003909\*  
05GIN15 – V8Página 1 de 2

Bogotá D.C, Octubre 15 de 2024

Señora:  
ESTEFANNY QUIROGA RODRIGUEZ  
CR 76 C 6C 62 SUR Bogotá DC

Asunto: Petición de Usuario Almera 202416126



Reciba un cordial saludo de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al requerimiento del radicado 202416126 recibido Presencialmente en Nuestra Oficina de Defensoría al Usuario, me permito informarle que su solicitud fue evaluada por la Subdirectora de Enfermería, Jefe Doris Helena Torres Acosta, quien comunica:

"Con relación a su queja, hemos procedido a revisar el caso con el equipo de enfermería a cargo del turno. Tras indagar con el profesional de enfermería que estuvo en servicio, se obtuvo la siguiente información: el 26 de septiembre, alrededor de las 19:35 p.m., la paciente manifestó dolor, por lo que se revisó la tarjeta de medicamentos y se priorizaron los analgésicos de administración oral. Ante la insistencia de la paciente en recibir Hidromorfona, se le explicó que los horarios de administración de este medicamento están claramente establecidos en la tarjeta y deben cumplirse conforme a la indicación médica. Sin embargo, debido a la insistencia de la paciente, se adelantó la administración del medicamento.

Aproximadamente a la medianoche, se observó que la paciente estaba descansando, pero se procedió a administrarle las dosis de Hidromorfona y Dipirona ordenadas por el médico. Es importante aclarar que en ningún momento se le administró Morfina, ya que este medicamento no estaba prescrito. Se verificó la historia clínica y se corroboró que los registros de administración de medicamentos fueron adecuados y precisos.

Lamentamos la experiencia negativa que su hermana Catherine Quiroga ha vivido durante su atención, en especial en relación con el manejo del dolor. Nos comprometemos a seguir garantizando una atención adecuada y oportuna, asegurándonos de que los protocolos, en particular los relacionados con el uso de opioides, se sigan de manera rigurosa.

Reafirmamos nuestro compromiso de proporcionar una atención oportuna y efectiva para el control del dolor, y de mejorar continuamente nuestros procesos.

Quedamos a su disposición para cualquier otra observación o solicitud que desee realizar."

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.

Sea esta la oportunidad, para hacer entrega de los Derechos y Deberes de los Usuarios, establecidos en la Resolución interna 367 del 22 de septiembre de 2014, en concordancia con la

\*CS2024500003909\*

05GIN15 – V8Página 2 de 2

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.

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 elevó 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,

Canal Telefónico: 4077075 Ext 10279/280

Esperamos haber dado respuesta a su solicitud y lo invitamos a continuar utilizando nuestros servicios.

Cordialmente,

**NUBIA GUERRERO PRECIADO**

Directora de Atención al Usuario

[Defensor.subdirector@hus.org.co](mailto:Defensor.subdirector@hus.org.co)

PBX. 407 70 75 Ext. 10280 -10279

Anexos: 1 Anexo

Aprobó: Nubia Guerrero Preciado-Directora Atención al Usuario

Revisó: Nubia Guerrero Preciado-Directora Atención al Usuario

Elaboró: Holman Vanegas Sánchez -Auxiliar II Subdirección Defensoría al Usuario