

CS2025500000183

05GIN15 – V8Página 1 de 2

Bogotá D.C, Enero 14 de 2025

Señor:
JHON STICK VARGAS SUAREZ.
No registra dirección de correspondencia

Asunto: Petición de Usuario Almera 202416879

Reciba un cordial saludo de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al requerimiento de las PQRSDF números 202416879 recibida de forma escrita en el buzón de sugerencias, me permito informar que su solicitud fue evaluada por la Subdirección de Enfermería, quien informa “ ... se procedió a realizar seguimiento del caso e indagar con la profesional de enfermería referida Claudia Agudelo quien refirió en su respuesta que el señor John Vargas es un paciente quien por su estado clínico ha requerido manejo farmacológico por el servicio de clínica del dolor el cual se ha venido administrado acorde con prescripción como se evidenció en los registros de enfermería, sin embargo en el turno del 20/12/2024 el paciente se torna aprensivo , agresivo y demandante insulta al personal de enfermería manifestando que teníamos los equipos de toma de signos vitales calibrados y manipulados para que a él le salieran los signos vitales estables , que él tenía fiebre (se realizó curva de temperatura en la noche y no se evidencian temperatura alta), sin embargo el paciente continúa grosero con palabras insultantes y soeces hacia el personal por lo que se decidió llamar al coordinador de turno para informar de la situación, se hacen varios llamados al médico especialista tratante, y se dejan los respectivos registros de enfermería.

La profesional aclara que se ha brindado atención humanizada, se brindó información y educación en cuanto a la administración de los medicamentos ordenados. No obstante lo referido, se realizó la respectiva intervención y retroalimentación con la profesional y auxiliar de enfermería del servicio con el fin de fortalecer la calidad de la atención brindada nuestros pacientes bajo nuestras políticas de humanización y seguridad que favorezcan el bienestar de nuestros pacientes.

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 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 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 Reciba un cordial saludo de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al 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

CS2025500000183

05GIN15 – V8Página 2 de 2

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,

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

Correo Electrónico atencion.usuario@hus.org.co; denunciacorrupcion@hus.org.co; 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,

DORIS HELENA TORRES ACOSTA

Directora de Atención al Usuario (E)

Defensor.subdirector@hus.org.co

PBX. 407 70 75 Ext. 10280 -10279

Anexos:

Aprobó: Doris Helena Torres Acosta -Subdirectora de Enfermería

Revisó: Doris Helena Torres Acosta -Subdirectora de Enfermería

Elaboró: Miguel Alberto Riaño Gutierrez-Profesional II

Fecha de Fijado:	Fecha de Desfijado:
18-01-25	29-06-25
Responsable: Miguel Riaño	Responsable: Miguel Riaño