

\*CS2025500000538\*  
05GIN15 – V8Página 1 de 2

Bogotá D.C, Febrero 7 de 2025

Señora:  
**JULIANA ZUÑIGA GUTIERREZ**  
No registra correo

Asunto: Petición de Usuario Almera 202517089

Reciba un cordial saludo de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al requerimiento del radicado 202517089 recibido por medio de nuestro buzón de sugerencias, me permito informarle que su solicitud fue evaluada por la Subdirectora de Enfermería, Jefe Doris Helena Torres Acosta, quien comunica:

"Reciba un cordial saludo y, en nombre de la institución, le agradecemos por compartimos su experiencia y expresar sus preocupaciones sobre el servicio brindado a su familiar.

Lamentamos las situaciones que nos ha descrito, especialmente en lo referente al manejo de medicamentos y la falta de protección adecuada por parte de la jefe Milena, estas acciones no se ajustan a nuestros protocolos y estándares de calidad, por lo que desde la subdirección de enfermería se tomaron los correctivos pertinentes.

Con relación a la presunta no administración de medicamentos, se hace revisión de la historia clínica en donde se encuentra registro de su administración según prescripción médica, dado que el paciente tenía varios medicamentos para el manejo del dolor estos se administraron, sin embargo se encuentran varias notas de enfermería en las que el paciente no acepta la administración de Hidromorfona, lo cual se informa a médico tratante.

La institución cuenta con procedimientos de manejo de medicamentos y continuamente se refuerzan mediante acciones de capacitación así como también la continua vigilancia de cumplimiento de normas de bioseguridad, también se cuenta con un programa de humanización en el cual se refuerzan continuamente con el personal de enfermería, con el objetivo de garantizar la integridad, seguridad y trato humanizado 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](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 elige la respectiva queja o

**\*CS2025500000538\***

05GIN15 – V8Página 2 de 2

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

CONTROL PUBLICACION EN CARTELERA	
Fecha de Fijado:	Fecha de Desfijado:
07-08-2025	21 febrero 2025
Responsable:	Holman Vanegas S. Auxiliar II Defensoría

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