

CS2025500003432
05GIN15 – V8Página 1 de 3

Bogotá D.C, Mayo 28 de 2025

Señora:
YURANI ROJAS
No registra dirección de correspondencia

Asunto: Petición de Usuario Almera 202518331

Reciba un cordial saludo de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al requerimiento del radicado 202518331 recibido por medio de Nuestro Buzon de Sugerencias, me permito informarle que su solicitud fue evaluada por la Subdirectora de Enfermería, Jefe Doris Helena Torres Acosta, quien comunica:

"Se hace seguimiento de la queja con la auxiliar Natalia, quien en su respuesta refirió:

"Yo Natalia Jara, auxiliar del servicio de urgencias, Por medio de la presente quiero dar a conocer el evento sucedido durante la madrugada el día 10/05/2025 en el turno de la noche del día (09/05/2025), con la paciente Gensy Shirley Mican Rojas ubicada en el consultorio 4 de pasillo 1 del servicio de urgencias, donde a las 03+30 de la madrugada se inicio el traslado de los pacientes que se encontraban en pasillo 1 del servicio del urgencias con exactitud eran tres pacientes femeninas, donde una de ella se encontraba ubicada diagonal al consultorio 4 ubicado en el mismo pasillo, con diagnostico de cefalea en estudio y cefalea con bandera roja, al acercarme a la paciente se encontraba llorando y me refiere tengo mucho dolor de cabeza, ese dolor me tiene mal y esa señora con esa gritaderea, no deberian hacer algo, a lo que el familiar tambien agrega me parece una falta de respeto que no hagan nada con respecto a esa situacion por que no estan velando por el bienestar de todos los pacientes y voy a pasar una queja por que ustedes no estan manejando esa situacion y ella gritando toda la noche sin pensar en el resto de pacientes, a lo que se le explica tanto a paciente como a familiar que la paciente que se encuentra ubicada en ese consultorio maneja un dolor muy fuerte por su patologia, de igual manera se expresa que se va hacer un traslado interno y se va a ubicar en la cama 26 del servicio de observacion de urgencias, luego de terminar los traslado se escucha un grito desconsolado, y fatigante de parte de la paciente donde al mismo tiempo empieza a gritar ENFERMERA, ENFERMERA, por lo cual se atiende el llamado, se ingresa al consultorio donde se le pregunta a la paciente que tiene, por que se encuentra gritando, y la paciente responde nuevamente con un grito, donde se vuelve a

CS2025500003432

05GIN15 – V8Página 2 de 3

preguntar que tiene, o que le duele y la paciente refiere gritando de malas yo sabre por que grito a lo que se le dice que para que llamo a enfermería, y la paciente contesta nuevamente de manera gritando no me grite, no sea sapa que yo miro por que grito, usted como no siente lo que yo estoy sintiendo a lo que se le refiere a la paciente que si no nos dice que le duele o que le esta pasando pues no podemos hacer nada, y ella nuevamente en un tono vociferante y gritando contesta demalas hija de puta yo vere que hago, pero a mi no me venga a gritar, donde se le indica a la paciente que por el momento no tiene ningun medicamento para el dolor, y que como no me esta diciendo que es lo que le pasa pues no puedo darle solucion a su llamado, la misma acompañante que se encontraba con ella en ese momento refirió estoy estresada ya no se que hacer yo tambien tengo dolor de cabeza y claro que yo los entiendo a ustedes no se da respuesta a lo referido y me retiro del consultorio, y le comento a mi jefe directa la jefe Maria lo sucedido con la paciente, la paciente continua gritando y quejandose mas o menos por un tiempo de 20 min. aproximado y despues se queda dormida, a las 05+50 de la mañana del mismo turno, la paciente empieza nuevamente a gritar y a quejarse del dolor donde ingresa otra compañera Sandra Alonso auxiliara de enfermería, que vuelve y le pregunta que pasa que tiene y nuevamente la paciente contesta de manera vociferante y grosera y continua gritando."

Por lo anteriormente referido y revisados los registros de enfermería y registros clínicos, acorde con sus diagnósticos y manejo por Psiquiatría se trata de una paciente de difícil manejo, quien permaneció con acompañamiento permanente, quien también refirió dificultad en su manejo. Por enfermería se administró el tratamiento farmacológico indicado, y se brindó trato amable y respetuoso durante su proceso 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.

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

CS2025500003432
05GIN15 – V8Página 3 de 3

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 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.

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

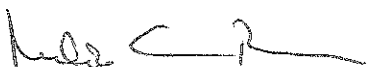
Correo Electrónico atencion.usuario@hus.org.co; denunciacorrupcion@hus.org.co; zpsiau.lider@hus.org.co;

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,



NUBIA GUERRERO PRECIADO
Directora de Atención al Usuario
Defensor.subdirector@hus.org.co
PBX. 407 70 75 Ext. 10280 -10279

CONTROL PUBLICACION EN CARTELERA	
Fecha de Fijado:	Fecha de Desfijado:
28 - Mayo - 2025	12 - Junio - 2025
Responsable:	Holman Vanegas S.

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