

CS2025500006494
05GIN15 - V8Página 1 de 2

Bogotá D.C, Septiembre 26 de 2025

Señor(A)
ANOMINO

No registra correo ni dirección

Asunto: Petición de Usuario, Radicado Almera 202519636

Reciba un cordial saludo de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al requerimiento del radicado 202519636 recibido Presencialmente en uestra Oficina de Defensoría al Usuario, me permito informarle que su solicitud fue evaluada por la Jefe Doris Torres, Subdirectora de Enfermería quien comunica:

"...Se indaga sobre la queja con el auxiliar identificado como Albeiro, quien informó :

En observación nos encontramos tres auxiliares de enfermería asignados, y uno de nosotros realizamos la toma de glucometria según indicación de la jefe con la que nos encontremos, ese día no me la asignaron; durante la respectiva toma a la paciente quien impuso la PQR le da un resultado de 78mg/dl, refiere que se quiere tomar una coca cola o un dulce por el valor de la glucometria, a lo que se le indica que el valor está dentro de los rangos normales, no son rangos de urgencias, sin embargo que ya le avisaban a la jefe que se encontraba de turno, la paciente posterior a esto se torna agresiva, se golpea con las barandas de la cama y hace ademanes de quererse lanzar de la camilla aún teniéndolas elevadas, se indica que con ese comportamiento puede causarse daño o puede ocasionar una caída o fractura; esto fue presenciado por los pacientes del cubículo 1 y 2. Inmediatamente se avisa a la enfermera jefe de turno quien previa indicación de medicina interna indica administración de un bolo de 150cc DAD al 10%, la cual se realizo de forma inmediata por bomba de infusión, se realiza toma de glucometria posterior dando como resultado 137mg/dl y se informa nuevamente a jefe de turno y medicina interna.

Resalto que siempre mi atención ha sido de forma humanizada, y procuro satisfacer oportunamente las necesidades del paciente según su condición de salud actual, en ningún momento la paciente fue agredida física o verbalmente como lo describen en la queja, sin embargo si mi atención no fue la más oportuna para satisfacer la necesidad que presentaba pido de antemano disculpas, realizaré una retroalimentación personal para evidenciar el error y así con cometerlo nuevamente. Se valida información con enfermeras del servicio frente a actuación regular del colaborador durante la atención de enfermería."

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

CS2025500006494

05GIN15 – V8Página 2 de 2

personas que participan en el proceso de atención, utilizando siempre un lenguaje adecuado para lograr una comunicación asertiva.

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 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 DE PUBLICACION EN	
CARTELERA	
Fecha de Fijado	Fecha de Desfijado
26/09/2025	10/09/2025
Responsable:	
JESSICA TATIANA TELLEZ RUIZ	

Anexos: 1 anexo

Aprobó: Nubia Guerrero Preciado-Directora Atención al Usuario

Revisó: Nubia Guerrero Preciado-Directora Atención al Usuario

Elaboró: Jessica Tatiana Téllez Ruiz -Profesional Defensoría al Usuario