

CS2026500002260
05GIN15 - V8Página 1 de 2

Bogotá D.C, Marzo 27 de 2026

Señor@:
ANONIMO
NO REGISTRA CORREO NI DIRECCION

CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERIA	
Fecha de Fijado	Fecha de Desfijado
27-03-26	14-04-26
Responsable	
Liceth Rodriguez	

Asunto: Petición de Usuario Almera 202621880

Reciba un cordial saludo de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al requerimiento del radicado 202621880 recibido a través de Nuestra pagina WEB, me permito dar respuesta e informarle que su solicitud fue evaluada por el Lider de Farmacia, Químico Farmaceutico Wanderley Orjuela quien informa:

"...Agradecemos sinceramente que se haya tomado el tiempo de comunicarnos su experiencia en el servicio farmacéutico. Para nosotros es muy importante conocer este tipo de situaciones, ya que nos permite identificar oportunidades de mejora y fortalecer la calidad de la atención que brindamos.

Lamentamos lo ocurrido, especialmente en relación con la percepción de falta de apoyo en la atención al funcionario interno por parte de uno de nuestros colaboradores. Entendemos que esto puede generar inconformidad, más aún en momentos donde el flujo de personal es alto y se requiere un trabajo en equipo eficiente.

Queremos informarle que su inconformidad ha sido recibida y fue gestionada de manera interna. Se realizaron la verificación correspondiente con el colaborador mencionado y se reforzaron las acciones de sensibilización con el personal del servicio farmacéutico, enfocadas en la atención oportuna, el compromiso con el servicio y el adecuado uso de celulares durante la jornada laboral.

Adicionalmente, reiteramos nuestro compromiso con la mejora continua y con brindar una atención segura, humanizada y de calidad a todos nuestros funcionarios y usuarios externos."

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 hacémoslo 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