

CS2026500005859
05GIN15 – V8Página 1 de 2

Bogotá D.C, Julio 30 de 2026

Señor(a):
ANONIMO
No registra correo / dirección
Asunto: Petición de Usuario Almera 202624009

Reciba un cordial saludo de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al requerimiento del radicado 202624009 recibido por medio de nuestro correo electrónico, me permito informarle que su solicitud fue evaluada por la Líder de Farmacia, Química Farmacéutica Sharon Pineda, quien comunica:

"En atención a la situación manifestada respecto al servicio de Farmacia, agradecemos la observación realizada, la cual constituye una oportunidad para fortalecer nuestros procesos.

Una vez revisado el caso, se realizó retroalimentación con los auxiliares de farmacia del turno nocturno, enfatizando la importancia de garantizar la permanencia en el área de dispensación, la atención oportuna a los requerimientos del servicio de Urgencias y el estricto cumplimiento de sus funciones durante toda la jornada laboral. Asimismo, se reiteraron las directrices institucionales relacionadas con el cumplimiento de los turnos, la disponibilidad permanente para la atención del personal asistencial y la política institucional sobre el consumo de tabaco durante la jornada laboral y en las instalaciones del hospital.

Como plan de mejoramiento, se determinó la asignación de un Químico Farmacéutico con el propósito de realizar acompañamiento y supervisión permanente de las actividades desarrolladas por los auxiliares de farmacia, fortaleciendo el seguimiento al cumplimiento de los procesos, la oportunidad en la dispensación de medicamentos e insumos y la calidad del servicio prestado.

Lamentamos los inconvenientes percibidos y agradecemos su comunicación, la cual contribuye al mejoramiento continuo de nuestros servicios. Se realizará seguimiento a la implementación de estas acciones con el fin de prevenir la recurrencia de situaciones similares y garantizar una atención segura, oportuna y de calidad para nuestros usuarios."

Por otra parte, la Subdirectora de Enfermería, Jefe Doris Helena Torres, informa:

"Lamentamos sinceramente que su experiencia no haya sido la esperada. Hemos tomado nota de lo sucedido y revisaremos la situación de manera detallada con el personal involucrado para evaluar los hechos y determinar las medidas oportunas."

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.

rev

CS2026500005859

05GIN15 – V8Página 2 de 2

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

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

CONTROL PUBLICACION EN CARTELERA	
Fecha de Fijado:	Fecha de Desfijado:
Responsable:	Holman Vanegas S.