



HOSPITAL UNIVERSITARIO  
DE LA SAMARITANA

*Empresa Social del Estado*

Al contestar por favor cite:2019300008842-1



05GIS15 - V4 Página 1 de 1

**SDU.1239.2019**

Bogotá, 19 de junio de 2019

Señor

**SERGIO RAFAEL NOGUERA SAAVEDA**

No registra dirección

**Asunto: Petición de Usuario 1321-2019**

Dando alcance al requerimiento del radicado 20193000016362 recibido a través de nuestra oficina de Defensoría del Usuario referente a la administración de medicamentos, me permito dar respuesta y comentarle que su observación fue evaluada por la Subdirección de Enfermería quien informa que al paciente se le administraron los medicamentos de acuerdo con la prescripción médica, teniendo en cuenta las dosis y horarios determinados.

Cabe anotar que la institución cuenta con una política de humanización del servicio, en la que una de sus líneas estratégicas es el manejo del dolor, por lo cual se retroalimentará al personal de enfermería del servicio acerca de la importancia de dar prioridad y oportunidad en el manejo del dolor y se tomaran los correctivos a que haya lugar. De antemano ofrecemos disculpas por la situación presentada y seguiremos en la gestión de los procesos de cuidado de enfermería que favorezcan la atención oportuna y humanizada de nuestros pacientes.

Para finalizar, no obstante lo informado, agradecemos el haber dejado su observación y comentarios, los cuales son valiosos aportes para mejorar cada día y poder seguir prestando servicios con la calidad esperada, 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 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.

Esperamos haber dado respuesta a su petición y lo invitamos a continuar utilizando nuestros servicios.

Cordialmente,

**MARTHA LUCIA GONZALEZ**  
Subdirectora Defensoría al Usuario  
[defensor.subdirector@hus.org.co](mailto:defensor.subdirector@hus.org.co)  
PBX. 407 70 75 Ext. 10280

CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERA	
Fijado (Fecha y Hora): 2:00 PM	Desfijado (Fecha y Hora): 2:00 PM
19/06/19	05/07/19
Responsable: David U.	Responsable: David U.

Trascribió: D.V, Técnico SDH



Carrera 8 No. 0 - 29 Sur. Tels. 4077075

[www.hus.org.co](http://www.hus.org.co)

"Humanización con sensibilidad social"