

\*CS2025500003895\*  
05GIN15 – V8Página 1 de 2

Bogotá D.C, Junio 17 de 2025

Señor:(a)  
ANONIMO  
NO SE REGISTRA DIRECCIÓN DE CORRESPONDENCIA

Asunto: Petición de Usuario, Radicado Almera 202518583

Reciba un cordial saludo de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al requerimiento del radicado 202518583 recibido por medio de nuestro correo electronico, me permito informarle que su solicitud fue evaluada por la Jefe Doris Torres, Subdirección de Enfermería quien comunica:

*".... Se hace revisión de la queja, con relación a los cuidados de enfermería registrados se evidencian los relacionados con el cuidado de la piel como baño en cama con paños húmedos de la institución, cambios de Posición, cambios de pañal. Hidratación de la piel según protocolo, actividades como cambio de tendidos comodidad y confort, atendiendo a las necesidades por su condición clínica.*

*Por otra parte se encuentran registros de asistencia en la alimentación y adecuada tolerancia durante la estancia en el cuidado de enfermería.*

*No obstante se hará la respectiva retroalimentación al personal de enfermería con el fin de enfatizar en la atención oportuna a las necesidades de la paciente en cuanto a su alimentación, soporte enteral según órdenes médicas y cuidados de la piel..."*

Por otra parte la Jefe Carmen Yamile Gomez Rdriguez, Lider de Nutrición comunica que:

*"...Recibo reclamo de familiar de paciente María Sonia Cisneros Figueroa en dónde manifiesta inconformidad porque el "servicio de enfermería no apoya el suministro de la alimentación (incluido el complemento nutricional).*

*Al respecto hago las siguientes consideraciones:*

- 1. El proyecto de Nutrición le ha brindado atención a la paciente desde el momento en que ingresó al HUS, hasta la fecha.*
- 2. Inicialmente se le brindó soporte nutricional enteral por sonda, dada la condición de la paciente.*
- 3. Se ha ido evolucionando en la vía de alimentación y en la consistencia de la dieta; actualmente se le suministra dieta de consistencia semiblanda (indicada por fonoaudiología), fraccionada en 6 tiempos de comida, más complemento nutricional (fórmula completa, hiperprotéica, de baja carga de carbohidratos)..."*

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

\*CS2025500003895\*

05GIN15 – V8Página 2 de 2

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, ofrecemos disculpas por la posible situación presentada que generó inconformidad en la atención de enfermería durante su hospitalización. 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.

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

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

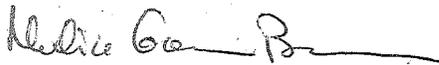
Correo Electrónico [atencion.usuario@hus.org.co](mailto:atencion.usuario@hus.org.co); [denunciacorrupcion@hus.org.co](mailto:denunciacorrupcion@hus.org.co); [zpsiau.lider@hus.org.co](mailto:zpsiau.lider@hus.org.co);

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](mailto: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: Jessica Tatiana Téllez Ruiz -Profesional Defensoría al Usuario