

CS2025500003932
05GIN15 – V8Página 1 de 2

Bogotá D.C, Junio 9 de 2025

Señora:
JESSICA BETANCOURT
No registra dirección de correspondencia

Asunto: Petición de Usuario Almera 202518421

Reciba un cordial saludo de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al requerimiento del radicado 202518421 recibido por medio de Nuestro Buzón de Sugerencias, me permito informarle que su solicitud fue evaluada por el Coordinador de Dolor y Cuidados Paliativos, Dr Jose Luis Cuervo, quien comunica:

"Lamentamos profundamente que su experiencia durante la consulta no haya cumplido con sus expectativas ni con los estándares de atención que buscamos ofrecer en nuestra institución. Valoramos su disposición para expresar su inconformidad, ya que esto nos permite revisar y mejorar continuamente nuestros procesos de atención.

Hemos revisado los aspectos mencionados en su queja y, desde el punto de vista médico, queremos hacer las siguientes soluciones:

- *Solicita valoración con otro profesional:*

Atendiendo a su solicitud, ofrecemos gestionar una revisión de su caso por parte de otro especialista en cuidados paliativos, garantizando la continuidad de su atención y el respeto a sus antecedentes clínicos.

Le agradecemos nuevamente por su comunicación. Nos comprometemos a revisar este caso de manera interna para asegurar que todos nuestros pacientes sean atendidos con el profesionalismo, empatía y respeto que merecen."

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.

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

ris

CS2025500003932

05GIN15 – V8Página 2 de 2

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:

Via 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,

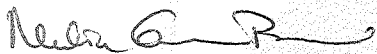
Correo Electrónico atencion.usuario@hus.org.co; denunciacorrupcion@hus.org.co; zpsiau.lider@hus.org.co;

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 PUBLICACION EN CARTELERA	
Fecha de Fijado:	Fecha de Desfijado:
9-Junio-2025	23-Junio-2025
Responsable:	Holman Vanegas S.

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