

\*CS2025500003903\*  
05GIN15 – V8Página 1 de 3

Bogotá D.C, Junio 13 de 2025

Señor(a):  
ANONIMO  
No registra correo

Asunto: Petición de Usuario Almera 202518501

Reciba un cordial saludo de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al requerimiento del radicado 202518501 recibido por medio de nuestro Buzon de Sugerencias, me permito informarle que su solicitud fue evaluada por la Lider de Infectologia, Jefe Gloria Milena Garzon Rojas, quien comunica:

*"Agradecemos sinceramente su mensaje, el cual hemos recibido como una comunicación anónima. Valoramos profundamente cada observación que contribuya al fortalecimiento de nuestros procesos de calidad y seguridad, especialmente en áreas críticas como la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatal.*

*En relación con su comentario, nos permitimos aclarar que, a la fecha, en el servicio de UCI Neonatal no se han presentado casos de brotes respiratorios ni en el personal asistencial, ni en los neonatos, ni en las maternas, lo cual ha sido confirmado mediante la revisión constante de reportes clínicos, registros de vigilancia epidemiológica y seguimiento institucional.*

*Es importante destacar que, conforme a la Resolución 255 de 2024, el uso de tapabocas no es obligatorio de forma generalizada, salvo en las siguientes situaciones específicas:*

- Personal asistencial que presente síntomas respiratorios activos, quienes deben usar tapabocas mientras se encuentren en áreas asistenciales.*
- Familiares o maternas con sintomatología respiratoria, quienes igualmente deben portar el tapabocas como medida preventiva.*
- En caso de alerta epidemiológica emitida por las autoridades sanitarias, donde su uso se activa de manera inmediata y obligatoria.*

*Dicho esto, reiteramos que, si bien la normativa ha flexibilizado el uso del tapabocas, en nuestra institución promovemos y reforzamos permanentemente el uso adecuado de los elementos de protección personal (EPP) como una práctica*

24/11

\*CS2025500003903\*

05GIN15 – V8Página 2 de 3

*de autocuidado y de protección a los pacientes, especialmente en unidades con alta vulnerabilidad como neonatología.*

*Agradecemos su observación, que será tomada en cuenta como parte de nuestras acciones de mejora continua, y recordamos que todos los colaboradores son responsables de mantener y promover una cultura de bioseguridad.*

*Nos mantenemos atentos al cumplimiento de las normas vigentes y seguiremos fortaleciendo la vigilancia y la promoción de buenas prácticas dentro del equipo asistencial."*

Por otra parte, el Líder de la Unidad Neonatal, Dr Victor Mauricio Garcia Barriga, informa:

*"buenos días, una vez pasada la pandemia se retiró el uso obligatorio de tapabocas y lentes, también de trajes especiales o zonas de aislamiento especial. Ahora los protocolos son específicos para cada situación y condición médica, en forma general solo se usa tapabocas si el personal de la salud presenta algún signo o síntoma respiratorio, de lo contrario no es obligatorio en forma continua a menos que haya algún procedimiento especial o maneje un enfermo con aislamiento especial.  
gracias por el comentario."*

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](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 elevó 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

\*CS2025500003903\*  
05GIN15 – V8Página 3 de 3

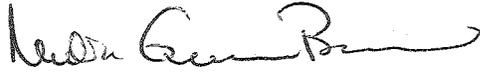
Salud como autoridad máxima en materia de inspección vigilancia y control.

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

CONTROL PUBLICACION EN CARTELERA	
Fecha de Fijado:	Fecha de Desfijado:
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