

\*CS2025500003927\*  
05GIN15 – V8Página 1 de 2

Bogotá D.C, Junio 13 de 2025

Señora:  
CLAUDIA YANNETH LOAISA

Asunto: Asunto: Petición de Usuario Almera 202518513

Reciba un cordial saludo de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al requerimiento del radicado 202518513 recibido a través de Nuestra oficina atención al usuario, me permito dar respuesta e informarle que su solicitud fue evaluada por la Subdirectora de Enfermería, Jefe Doris Helena Torres, quien informa:

*“...Se hace revisión de los registros de enfermería e indagación con auxiliar de enfermería encargada, quien refirió que hubo una equivocación en la marcación del recipiente destinado a la recolección de su muestra de orina de 24 horas asimismo, comprendemos su preocupación por las instrucciones confusas que recibió sobre el proceso. Es nuestra responsabilidad asegurar que los procedimientos sean claros, cómodos y, sobre todo, higiénicos para todos nuestros pacientes.*

*La auxiliar de enfermería ha expresado excusas por el error cometido y se ha comprometido a tomar todas las medidas necesarias para evitar que este tipo de incidentes no se repita en el futuro. Se realizará una retroalimentación a la auxiliar de enfermería sobre la importancia de la correcta identificación de muestras y la claridad en las instrucciones a los pacientes.*

*Su retroalimentación es fundamental para identificar áreas de mejora y fortalecer la calidad de la atención que brindamos”*

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

197

\*CS2025500003927\*

05GIN15 – V8Página 2 de 2

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,

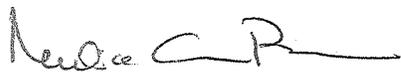
Correo Electrónico [atencion.usuario@hus.org.co](mailto:atencion.usuario@hus.org.co); [denunciacorrupcion@hus.org.co](mailto:denunciacorrupcion@hus.org.co); [zpsiau.lider@hus.org.co](mailto:zpsiau.lider@hus.org.co)

Canal Escrito: a través de los Buzones de sugerencias ubicados en los diferentes servicios de la institución,

Canal Telefónico: 4077075 Ext. 10279/10280

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

Cordialmente,



**NUBIA GUERRERO PRECIADO**

Directora de Atención al Usuario (E)

[atencionu.direccion@hus.org.co](mailto:atencionu.direccion@hus.org.co)

PBX. 407 70 75 Ext. 10279 – 10280

Anexos: 1 Folio

Aprobó: Nubia Guerrero Preciado-Directora Atención al Usuario

Revisó: Nubia Guerrero Preciado-Directora Atención al Usuario

Elaboró: Rosa Liceth Rodriguez Gonzalez-Auxiliar Defensoría al Usuario