

CS2025500003554
05GIN15 – V3Página 1 de 2

Bogotá D.C, Junio 3 de 2025

Señor(a):
ANONIMO
No registra dirección de correspondencia

Asunto: Petición de Usuario Almera 202518380

Reciba un cordial saludo de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al requerimiento del radicado 202518380 recibido por medio de nuestro Buzon de Sugerencias, me permito informarle que su solicitud fue evaluada por el Lider del Departamento Neonatal, Dr Victor Mauricio Garcia Barriga, quien comunica:

"Debido a que es un anónimo no puedo tener seguridad de qué situación fué, pero revisando en la fecha del formato de queja, hubo un neonato a quien se le diagnosticó una cardiopatía congénita, se realizó el procedimiento de referencia y en 12 horas fué recibido en la Institución autorizada por la IPS que le brinda las seguridades para el manejo adecuado de la patología. Es de anotar que el traslado fué realizado sin inconvenientes y en forma muy rápida, existen situaciones diferentes en que los traslados pueden ser muchísimo mas lentos. Revisando el caso con los pediatras, no tuvieron problemas con la familia."

Por otra parte, la Subdirectora de Urgencias, Dra Keile Jessel Rondon Esquivel, informa:

"Buenos días , dado que no hay datos del paciente relacionados con la petición , no es posible realizar análisis y trazabilidad del caso desde área de referencia."

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 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.

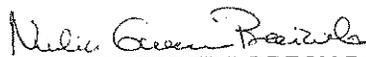
Por otra parte le informamos que los medios dispuestos por el Hospital Universitario de la Samaritana para interposición de PQRSDF son:

CS2025500003554
05GIN15 – V8Página 2 de 2

Vía 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 PUBLICACIÓN EN CARTELERA	
Fecha de Fijado:	Fecha de Desfijado:
3° JUNIO • 25	17° JUNIO • 25
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