Bogotá D.C, Agosto 22 de 2025

Señor:
JOSE ALBERTO HERRERA
herrerajexsa@gmail.com

Asunto: Petición de Usuario Almera 202519204

Reciba un cordial saludo de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al requerimiento del radicado 202519204 recibido a través de Nuestro buzon de sugerencias, me permito dar respuesta e informarle que su solicitud fue evaluada por la Subdirectora de Enfermería, Jefe Doris Helena Torres A quien informa:

"...El Hospital tiene como prioridad la seguridad del paciente. En ese sentido, y para cumplir con el protocolo de identificación correcta del paciente, se tomó la decisión de trasladar a su familiar de la habitación 506 a la 508 el 28/07/2025 a las 22:00 horas, al identificar un paciente con nombre homónimo en el mismo servicio. Esta acción preventiva es fundamental para evitar errores críticos en la atención.

Adicionalmente, se confirma que el paciente fue trasladado a Radiología el 31/07/2025 para la realización de una biopsia renal, conforme a la orden médica y programación por el área de radiología intervencionista.

Valoramos su retroalimentación, ya que nos permite reafirmar la importancia de nuestros protocolos de seguridad para proteger a nuestros pacientes."

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 hacérnoslo 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:

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 atención.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. 10279/10280

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

Cordialmente,

NUBIA GUERRERO PRECIADO
Directora de Atención al Usuario
atencionu.direccion@hus.org.co
PBX. 407 70 75 Ext. 10279 – 10280

Anexos: 1 folios

Aprobó: Nubia Guerrero Preciado-Directora Atención al Usuario
Revisó: Nubia Guerrero Preciado-Directora Atención al Usuario
Elaboró: Rosa Liceth Rodriguez Gonzalez-Auxililiar Defensoria al Usuario