Bogotá D.C, Septiembre 1 de 2025

Señor(a):
ANONIMO
No registra dirección de correspondencia

Asunto: Petición de Usuario, Radicado Almera 202519326

Reciba un cordial saludo de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al requerimiento del radicado 202519326 recibido a través de Nuestra Página Web, me permito dar respuesta e informarle que su solicitud fue evaluada por la Dirección Administrativa, Doctor Carlos Fernando Gonzales, quien informa:

"En atención a la queja presentada el martes 12 de agosto de 2025 por parte del usuario ANÓNIMO, quien manifiesta su inconformidad porque el servicio de vigilancia no permite que los acompañantes reciban su derecho alimentario, adicional no lo manifiestan de forma amable, cordial y educada informo lo siguiente:

Dentro de los protocolos y procedimientos establecidos en el hospital para el cuidado de los pacientes esta establecido que el ingreso de alimentos se permite únicamente con una autorización por escrito por parte del personal de salud, en donde aclaran si los alimentos que van a ingresar son para el paciente o para el acompañante, sin esta autorización por escrito no se puede permitir el ingreso de alimentos.

El personal de vigilancia le solicita a los acompañantes al momento de querer ingresar alimentos la autorización por escrito, esta solicitud la hacen de forma cordial y cuando no la tienen les indican donde y con quien solicitarla, pero teniendo en cuenta la queja del usuario ANÓNIMO respecto a la falta de humanización por parte del servicio de seguridad, se hizo una reinducción recalcando la buena atención a los pacientes, usuarios y funcionarios que llegan al Hospital Universitario de la Samaritana.

Esperamos haber resuelto las inquietudes del usuario ANÓNIMO, ya que este tipo de requerimientos nos ayudan a continuar en la búsqueda de acciones que nos lleven a seguir mejorando en nuestros servicios y procesos. "

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 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 10279/280

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

Cordialmente,

CONTROL DE PUBLICACION EN CARTELERA	
Fecha de Fijado	Fecha de Desfijado
1 SEPT 2025	15 SEPT 2025
Responsable:	
JESSICA TATIANA TELLEZ RUIZ	

NUBIA GUERRERO PRECIADO
Directora de Atención al Usuario
Defensor.subdirector@hus.org.co
PBX. 407 70 75 Ext. 10280 -10279

Anexos: 1 anexo

Aprobó: Nubia Guerrero Preciado-Directora Atención al Usuario
Revisó: Nubia Guerrero Preciado-Directora Atención al Usuario
Elaboró: Jessica Tatiana Téllez Ruiz -Profesional Defensoría al Usuario