

CS2025500005997

05GIN15 – V8Página 1 de 2

Bogotá D.C, Septiembre 1 de 2025

Señor@:
ANONIMO
NO REGISTRA CORREO Y DIRECCION

Asunto: Petición de Usuario Almera 202519310

Reciba un cordial saludo de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al requerimiento del radicado 202519310 Recibido por Medio de Nuestro Buzon de Sugerencia, me permito informarle que su solicitud fue evaluada por la Subdirectora de Enfermería, Jefe Doris Torres quien comunica:

"...Hemos recibido su queja y lamentamos profundamente la experiencia que nos describe en el servicio de Resonancia Magnética. La actitud y el trato que relata, incluyendo una conducta grosera y una supuesta amenaza de agresión física, son completamente inaceptables y contrarios a los principios de nuestra institución.

Queremos asegurarle que el Hospital Universitario de la Samaritana está comprometido con la atención humanizada y de calidad. Bajo ninguna circunstancia toleramos un trato irrespetuoso o agresivo hacia nuestros pacientes o sus acompañantes.

Hemos escalado su queja, se tomarán las medidas correctivas que correspondan y se reforzará el compromiso de nuestro personal con la ética profesional, la amabilidad y el respeto en todas sus interacciones.

Agradecemos sinceramente su reporte. Su retroalimentación es vital para mantener nuestros estándares de servicio y asegurar que cada paciente reciba el trato digno que merece."

Y por otra parte la Coordinadora de Imagenes Diagnosticas, Jefe Yamile Ubaque, quien informa:

"...Cordial saludo, dando alcance a PQRS con código 202519310 presentada por de forma anónima, se informa que al no contar ningún tipo de información ni del paciente ni del usuario que interpone la queja, no podemos realizar seguimiento del caso en mención, se requiere información mínima del paciente (nombre y documento de identidad) para previa verificación de lo ocurrido al ser de carácter anónimo tampoco contamos con información de quien interpone la queja."

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

CS2025500005997

05GIN15 – V8Página 2 de 2

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:

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

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

CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERA	
Fecha de Fijado	Fecha de Desfijado
1 Sept 2025	15 de Septiembre
Responsable <i>Alexa Betancourt</i>	
1 de Septiembre	2025

Anexos: 1 Anexo

Aprobó: Nubia Guerrero Preciado-Directora Atención al Usuario
Revisó: Nubia Guerrero Preciado-Directora Atención al Usuario
Elaboró: Jeniffer Alesxa Betancourt Florez -Auxiliar de Defensoría al Usuario