

CS2025500007258

05GIN15 - V8Página 1 de 3

Bogotá D.C, Octubre 22 de 2025

Señor :
ANONIMO
No registra dirección de correspondencia

Asunto: Petición de Usuario Almera 202519943

CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERIA	
Fecha de Fijado	Fecha de Desfijado
23-10-2025	7 - NOV - 2025
Responsable	
Liceth Rodriguez Gortalez	

Reciba un cordial saludo de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al requerimiento del radicado 202519943 recibido a través de Nuestra pagina WEB, me permito dar respuesta e informarle que su solicitud fue evaluada por La Subdirectora Consulta Externa, Jefe. Alexandra Beltrán Suárez quien informa:

"...En el servicio de Consulta Externa nos caracterizamos por prestar una excelente atención y promulgamos los Derechos y deberes de nuestros pacientes dentro de los cuales se encuentra el Derecho 1. Recibir atención humanizada y trato amable, para el cual el paciente y acompañante tiene derecho a recibir un trato amable, cálido y cortes de los colaboradores del Hospital durante la atención, respetando su dignidad humana. Al igual que como Deber se encuentra el 1.Tengo el deber de ofrecer un trato amable y respetuoso a todas las personas con quienes me relaciono en el Hospital, especialmente al momento de solicitar información.

Sin embargo, se viene trabajando con la auxiliar que apoya el servicio de Urología con el fin de corregir o modular su actitud y/o tono de voz al momento de suministrar la información, con el fin de evitar malos entendidos, como el percibido por el usuario."

Por otra parte el Coordinador Jonathan Poveda Ortiz, Subdirector de Facturación comunica:

"Cabe resaltar que la agilidad en el proceso de facturación depende de la prontitud con la entrega de las historias clínicas por parte de los diferentes servicios y de la eficiencia del sistema de información, para lo cual también desde la institución y el área competente se están realizando las validaciones pertinentes.

En cuanto a su inconformidad con la atención, se procurará programar de manera más frecuente charlas de atención al usuario, enfatizando en la importancia de brindar una atención humanizada a todos nuestros usuarios, resaltando algunos principios basados en la ética y transparencia, la vocación de servicio y el respeto



CS2025500007258

05GIN15 – V8Página 2 de 3

Lamentamos los inconvenientes derivados de esta situación, esperamos poder seguir prestando los servicios de salud ofertados en nuestra institución. De antemano nos permitimos pedir una disculpa por las incomodidades generadas al momento de acudir a su servicio, es para nosotros muy importante la opinión de nuestros usuarios, por lo que tendremos en cuenta su requerimiento y tomaremos las medidas pertinentes y correctivas que sean necesarias para que en lo posible no vuelva a ocurrir este tipo de altercados con ninguno de nuestros usuarios.

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 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:

mi

CS2025500007258

05GIN15 - V8Página 3 de 3

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,

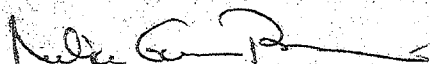
Correo Electrónico atencion.usuario@hus.org.co; denunciacorrupcion@hus.org.co; zpsiau.lider@hus.org.co

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

Canal Telefónico: 4077075 Ext. 10279/10280

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-Auxiliar Defensoría al Usuario

