

CS2025500007041
05GIN15 – V8Página 1 de 3

Bogotá D.C, Octubre 3 de 2025

Señor:
ANONIMO

Asunto: Petición de Usuario Almera 202519799

Reciba un cordial saludo de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al requerimiento del radicado 202519799 recibido a través de Nuestra Página WEB, me permito dar respuesta e informarle que su solicitud fue evaluada por La Subdirectora de Enfermería, Jefe Doris Helena Torres A quien informa:

“...En primer lugar, queremos expresarle nuestro agradecimiento por compartir sus inquietudes respecto a la atención brindada en la Unidad Neonatal. Lamentamos cualquier inconveniente o incomodidad que haya podido experimentar durante la hospitalización de su recién nacido, y le ofrecemos nuestras más sinceras disculpas por cualquier situación que haya afectado su experiencia.

Queremos informarle que, institucionalmente, en nuestra unidad neonatal se han implementado todas las medidas necesarias para el control y la atención segura de los recién nacidos y gestión de los riesgos inherentes a la hospitalización, esto incluye la aplicación constante de protocolos estrictos de bioseguridad, medidas de aislamiento diseñado para proteger la salud de los bebés y minimizar cualquier riesgo durante su estancia hospitalaria, lo cual requirió del uso de elementos de protección personal (bata, gorro, tapabocas) entre otro, no solo por el personal de salud sino también para los cuidadores en este caso las madres, siempre privilegiando la privacidad y respeto durante la atención.

Además, reconocemos la importancia de educar permanentemente a las madres sobre las mejores prácticas, especialmente en relación con la extracción y manejo adecuado de la leche materna, para asegurar una alimentación segura y favorecer el bienestar tanto del recién nacido como de la madre.

Apreciamos la confianza depositada en nuestro equipo y queremos reiterarle nuestro compromiso para continuar mejorando los procesos y garantizar una atención cálida, segura y respetuosa para todos nuestros pacientes y sus familias.”

EL Dr. Victor Mauricio Garcia Barriga Subdirector de Neonatos comunica:

“Podría responder con mayor exactitud si conociera el nombre de la persona. Pero en general se presento un brote de rotavirus en la unidad, los pacientes se aislaron y se resaltaron todos los protocolos de seguridad, en la búsqueda de su causa se identifico el virus en algunas madres, no se impidio el ingreso por que ya estaban asintomaticas. Dentro del protocolo de aislamiento debieron cambiarse de bata dos veces dentro del ingreso y el filtro donde estaban aislados. A una mama no se le recibio la muestra de leche por que estaba con un sedimento extraño y se tomaron las medidas adecuadas para que no se repita. Damos asistencia en la extraccion de leche pero no juzgamos la cantidad, pero si se mide y se almacena. Se les ha pedido que no compartan la leche

145

CS2025500007041

05GIN15 – V8Página 2 de 3

por que los bebés solo deben recibir leche de sus propias madres. Ya termino la cuarentena y hemos recibido visitas de la secretaria de salud y nos han revisado todo el proceso . lamentamos las molestias, pero son por el bien de los pacientes.”

Por otra parte la Lider de Infectologia Jefe Gloria Milena Garzon Rojas Manifiesta:

“En nuestra institución, el Programa de Infecciones constituye un eje fundamental del cuidado materno-perinatal, cuyo propósito es proteger a los recién nacidos y a sus familias de riesgos prevenibles. En este sentido, la adherencia a los protocolos de bioseguridad no es solo una norma, sino una garantía de seguridad y confianza en la atención.

En el contexto del brote viral presentado en la unidad neonatal, fue necesario reforzar de manera estricta las medidas de aislamiento y bioseguridad. Acciones como el lavado de manos, el uso adecuado de gorro, bata y tapabocas, así como el cumplimiento de los aislamientos, nunca buscan incomodar ni señalar a las madres, sino salvaguardar a los neonatos, quienes son extremadamente vulnerables a las infecciones cruzadas. La aplicación rigurosa de estas medidas, tanto por parte del personal como de las familias, es esencial para evitar complicaciones y preservar la salud de los bebés.

Nuestro personal asistencial mantiene siempre la disposición de acompañar y orientar a las maternas, transmitiendo las indicaciones de manera clara, asertiva y con un trato respetuoso. Estas orientaciones van acompañadas de empatía y sensibilidad; sin embargo, comprendemos que, en algunos momentos, la forma en que se recibe la información puede ser interpretada de manera diferente por las familias. Por ello, reforzamos constantemente la capacitación y la comunicación humanizada, convencidos de que el trabajo conjunto es la base para alcanzar resultados seguros y de calidad.

Nuestro compromiso, en consecuencia, es mantener los más altos estándares de bioseguridad y cuidado clínico, y al mismo tiempo garantizar que cada madre y cada familia se sientan acogidas, acompañadas y respetadas durante su proceso.”

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

CS2025500007041

05GIN15 – V8Página 3 de 3

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,

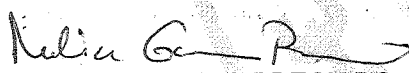
Correo Electrónico atencion.usuario@hus.org.co; denunciacorrupcion@hus.org.co; zpsiau.lider@hus.org.co

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

Canal Telefónico: 4077075 Ext. 10279/10280

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

CONTROL PUBLICACION EN CARTELERA	
Fecha de Fijado:	Fecha de Desfijado:
4 - Octubre - 2025	20 - Octubre - 2025
Responsable:	Holman Vanegas S.

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