

\*CS2025500008984\*

05GIN15 – V8 Página 1 de 2

Bogotá D.C, Diciembre 26 de 2025

Señores:

ANONIMO

No registra dirección de correspondencia

CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERA	
Fecha de Fijado	Fecha de Desfijado
26-12-2023	13-01-2016
Responsable	Valentina Hernández

Asunto: Petición de Usuario Almera 202520738

Reciba un cordial saludo de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al requerimiento del radicado 202520738 recibido a través de Nuestra Página Web, me permito dar respuesta e informarle que su solicitud fue evaluada por la Subdirección de Enfermería (E), Jefe Edwin Archila, quien informa:

*“...Agradecemos que haya compartido su experiencia, la cual ha sido analizada por el servicio de enfermería con el fin de identificar oportunidades de mejora en la atención brindada, especialmente en contextos de alta demanda como el servicio de urgencias.*

*Lamentamos profundamente que durante su estancia haya percibido un trato inadecuado y que las condiciones de confort no hayan sido las esperadas, en particular frente a la solicitud de una cobija adicional. Reconocemos que garantizar el abrigo, el descanso y el confort hace parte del cuidado básico de enfermería y resulta fundamental para la dignidad y el bienestar de las personas hospitalizadas, aun cuando estas se encuentren ubicadas de manera transitoria en áreas como pasillos.*

*Desde el servicio de enfermería se revisó la situación descrita y se realizó la retroalimentación correspondiente al personal, reforzando la importancia de mantener una comunicación respetuosa, empática y orientada a la solución de las necesidades del paciente, evitando respuestas que puedan generar sensación de trato deshumanizado. Asimismo, se recordó al equipo la responsabilidad de gestionar de manera activa los recursos disponibles y de escalar oportunamente las situaciones que afecten el confort y la seguridad del usuario.*

*Adicionalmente, la institución viene trabajando en la implementación y fortalecimiento de un modelo de práctica de enfermería, enfocado en promover el trato cálido, la conducta de apoyo y la actitud incluyente, como pilares fundamentales de la atención. Este modelo busca reforzar no solo los aspectos técnicos del cuidado, sino también la experiencia del paciente.*

*Entendemos y lamentamos que su experiencia haya generado sentimientos de vulneración e insatisfacción con la atención recibida y le aseguramos que su inconformidad contribuye de manera valiosa a fortalecer nuestros procesos de atención y a sensibilizar al personal sobre la importancia de un cuidado más humano y respetuoso.”*

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.

**\*CS2025500008984\***

05GIN15 – V8Página 2 de 2

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 hacernos saber a través de escrito, telefónicamente, del Buzón Virtual disponible en la página Web del HUS [www.hus.org.co](http://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 elevó 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](http://www.hus.org.co).

Canal Presencial: Oficinas de la Subdirección de Defensoría al usuario y Atención al Usuario, redes Sociales,

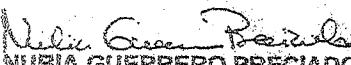
Correo Electrónico [atencion.usuario@hus.org.co](mailto:atencion.usuario@hus.org.co); [denunciacorrupcion@hus.org.co](mailto:denunciacorrupcion@hus.org.co); [zpsiau.lider@hus.org.co](mailto:zpsiau.lider@hus.org.co);

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**  
Directora de Atención al Usuario  
[Defensor.subdirector@hus.org.co](mailto:Defensor.subdirector@hus.org.co)  
PBX. 407 70 75 Ext. 10280 -10279

Anexos: 1 Anexos

Aprobó: Nubia Guerrero Preciado-Directora Atención al Usuario

Revisó: Nubia Guerrero Preciado-Directora Atención al Usuario

Elaboró: Laura Valentina Hernández Velandia -Auxiliar Defensoría al Usuario