

CS2026500000316

05GIN15 – V8Página 1 de 2

Bogotá D.C, Enero 26 de 2026

Señora:

LIDA MARCELA AVENDAÑO LOPEZ

TEL:3213155709

Asunto: Petición de Usuario Almera 202621031

Reciba un cordial saludo de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al requerimiento del radicado 202621031 Recibido por Medio de Nuestro Buzon de Sugerencia, me permito informarle que su solicitud fue evaluada por la Subdirectora de Hotelería, Jefe Martha Gonzalez (E) quien comunica:

"....Reciba un cordial saludo y ante todo, nuestras más sinceras disculpas por la experiencia totalmente inaceptable que relata.

Agradecemos profundamente que nos haya hecho llegar su queja, ya que nos permite corregir situaciones que no se alinean con los valores de respeto y dignidad que deben guiar nuestro servicio.

Lamentamos enormemente el trato humillante y burlesco que recibió por parte del personal encargado de repartir los alimentos. Entendemos que, en su condición de paciente hospitalizada, aún a la espera de un diagnóstico, este tipo de incidentes no solo es inapropiado, sino que afecta directamente su bienestar emocional y físico, como lamentablemente sucedió al elevarse su presión.

Hemos iniciado de inmediato las acciones correctivas correspondientes:

Se ha realizado un llamado de atención formal e inmediata a la persona encargada del servicio de alimentación en el área de urgencias, dejando constancia en su registro personal el cual adjunto en esta respuesta.

Reiteramos nuestras más sentidas disculpas por la molestia y el malestar causados. Su bienestar es nuestra prioridad, y nos comprometemos a que hechos como este no se repitan.

Quedamos a su entera disposición para cualquier otra inquietud. Le deseamos una pronta recuperación."

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

rmf

CS2026500000316

05GIN15 – V8Página 2 de 2

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:

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,

anal 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
PBX.407 70 75Ext. 10280-10279

CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERA	
Fecha de Fijado	Fecha de Desfijado
27-01-26	3 febrero-26
Responsable Alaxa Belorcut	

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