

**\*CS2026500000315\***  
05GIN15 – V8Página 1 de 2

**Bogotá D.C, Enero 22 de 2026**

**Señora:**  
**DIEGO HERNANDO ROZO**  
**Tel:3112700876**

**Asunto: Petición de Usuario Almera 202620970**

Reciba un cordial saludo de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al requerimiento del radicado 202620970 Recibido Presencialmente en Nuestra Oficina de Defensoría al Usuario, me permito informarle que su solicitud fue evaluada por la Subdirectora de Enfermería, Jefe Doris Torres Acosta quien comunica:

*"....Hemos recibido su comunicación en la que manifiesta su inconformidad respecto a la oportunidad en los cuidados de enfermería, el estado del timbre de llamado y el incidente ocurrido con la infraestructura de la habitación de su señora madre. Al respecto, nos permitimos informarle que su caso fue revisado con el personal asistencial y el área de mantenimiento, obteniendo la siguiente información:*

*Lamentamos los inconvenientes causados por la falta del control de llamado. Le informamos que el timbre de su habitación se encuentra actualmente en proceso de mantenimiento técnico. Por esta razón, el personal de enfermería tiene la instrucción de realizar rondas frecuentes para verificar el estado de la paciente y suplir la falta de comunicación electrónica momentánea.*

*Respecto a la inundación reportada, se confirmó que durante el baño de la paciente se presentó una obstrucción accidental en la tubería. Ante esta eventualidad:*

- *Se solicitó de manera inmediata la intervención de los servicios de mantenimiento y aseo para controlar la situación.*
- *Posterior al evento, se procedió con el cambio de tendidos de la cama y el cambio de pañal de la paciente.*

*Presentamos nuestras más sinceras disculpas por la demora en la entrega de las cobijas adicionales dado que en ocasiones las áreas encargadas como es lavandería deben atender requerimientos de los distintos servicios. Hemos reforzado con el equipo de turno la importancia de la prontitud en estos requerimientos para evitar que la paciente pase tiempo sin los elementos necesarios para su confort.*

*Queremos asegurarle que nuestro objetivo es brindar una atención digna y oportuna. Se ha realizado una retroalimentación verbal con el auxiliar de enfermería a cargo para ajustar los tiempos de los cuidados de la mañana (baño y cambio de bata).*

*Agradecemos sus observaciones, las cuales nos permiten mejorar nuestros procesos de cuidado."*

*ryd*



\*CS2026500000315\*

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 hacérselo 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,

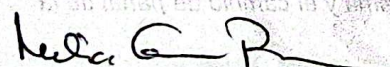
Correo Electrónico [atencion.usuario@hus.org.co](mailto:atencion.usuario@hus.org.co); [denunciacorrupcion@hus.org.co](mailto:denunciacorrupcion@hus.org.co); [zpsiau.lider@hus.org.co](mailto:zpsiau.lider@hus.org.co);

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

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](mailto:Defensor.subdirector@hus.org.co)

PBX.407 70 75Ext. 10280-10279

| CONTROL DE PUBLICACION EN CARTELERA |                    |
|-------------------------------------|--------------------|
| Fecha de Fijado                     | Fecha de Desfijado |
| 22 Enero 26                         | 5 Febrero 26       |
| Responsable                         |                    |
| Alexa Betancourt                    |                    |

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