

CS2026500000315

05GIN15 – V8Página 1 de 2

Bogotá D.C, Enero 22 de 2026

Señora: ~~Diego Hernando Rozo~~
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 permite 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.

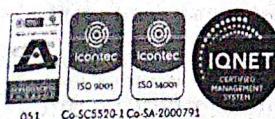
Respecto a la inundación reportada, se confirmó que durante el baño de la paciente se presentó una obstrucción accidental en la tubería. Ante esta eventualidad:

- 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 asegurarte 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."



E.S.E, Hospital Universitario De La Samaritana / Carrera 8N° 0-29 sur Tel: 4077075
Hospital Regional De Zipaquirá / Calle 1 sur N° 15- 90
Unidad Funcional Zipaquirá / Calle 10 N° 7 -52 Tel: 4077075
Centro De Salud Cogua – HUS / Calle 4 carrera 2N esquina centro Tel: 4077075 Ext: 10977
Puesto De Salud San Cayetano / Vereda la Unión mz 15 Tel: 4077075 Ext: 10977

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 hacernos 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 PUBLICACION EN CARTELERA	
Fecha de Fijado	Fecha de Desfijado
22 Enero 26	5 Febrero 26
Responsable	
<i>Alesxa Betancourt</i>	

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