

CS2026500000917
05GIN15 – V8Página 1 de 3

Bogotá D.C, Febrero 16 de 2026

Señor(a):
ANONIMO
No registra correo / dirección

Asunto: Petición de Usuario Almera 202621324

Reciba un cordial saludo de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al requerimiento del radicado 202621324 recibido por medio de nuestro buzón de sugerencias, me permito informarle que su solicitud fue evaluada por la Líder de Nutrición, Jefe Carmen Yamile Gomez, quien comunica:

"Recibo "RECLAMO" anónimo porque NO registra nombre de paciente, ni mucho menos de familiar, en dónde manifiestan "A los pacientes de urgencias solo les están dando sopa y jugo en repetidas ocasiones en horas de la tarde para el almuerzo y comida solicitamos se solucione porque los pacientes merecemos la mejor atención".

Al respecto hago las siguientes consideraciones:

- 1. El profesional en Nutrición y Dietética asignado al servicio de urgencias, hace tres recorridos diarios (7:30 am, 11 am y 3:30 pm aproximadamente) para verificar el censo de pacientes y confirmar con enfermería si tienen habilitada la vía oral o no; acto seguido debe revisar las historias para ajustar la dieta de acuerdo a las patologías y condiciones generales del paciente.*
- 2. No es imposible que el profesional esté todo el tiempo en el servicio pendiente de los ingresos, salidas y traslados de los pacientes, dado que el mismo tiene más actividades que realizar dentro de su jornada laboral.*
- 3. La preparación de los diferentes alimentos se realiza teniendo en cuenta la prescripción dietaria de los pacientes de todo el hospital; el hecho de ser un servicio de alimentos autogestionado, no es garantía de tener disponibilidad de las diferentes preparaciones todo el tiempo. Es importante mencionar que la producción ocurre en diferentes momentos del día, es así que a las 9 am ya no hay desayunos porque a esa hora ya se está preparando el almuerzo, a las 1 pm ya no hay almuerzo porque a esa hora se está preparando la comida y a las 6 pm ya no hay comida, porque se está haciendo el aseo general y a la vez el alistamiento del traspaso y del desayuno del día siguiente. Teniendo en cuenta lo anterior, si los pacientes de urgencias no*

mg

CS2026500000917

05GIN15 – V8Página 2 de 3

están registrados en las listas que el profesional entrega para cada tiempo de comida, ES IMPOSIBLE garantizar la disponibilidad de más dietas.

- 4. Para la distribución en urgencias se tiene contemplado entregar de últimas las dietas a los pacientes que están en consultorio 28; aclaro que a los pacientes ubicados allí se les entrega su dieta completa siempre y cuando estén registrados en el listado de prescripción dietaria entregado por el nutricionista.*
- 5. Para todos es claro que en el "consultorio 28" ubican pacientes que muchas veces no tienen ingreso formal y a otros a ún NO han sido valorados por el médico y aun así les piden dieta.*
- 6. También es importante mencionar que hay ocasiones en las que hacen dejar la dieta a pacientes que no se encuentran en el servicio por diferentes circunstancias, dietas que después vuelven a solicitar porque sencillamente "la dieta se perdió".*
- 7. No podemos olvidar que el servicio de urgencias, tal como su nombre lo indica tiene otra connotación diferente a la de brindar alimentos, salvo a pacientes que lleven más de 6 horas siendo atendidos y/o que ya estén hospitalizados; existe la mala práctica de "quererle dar dieta" a todo paciente que ingresa a urgencias, priorizando muchas veces el alimento antes que la atención médica."*

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 hacérmolo 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.

mf

CS2026500000917

05GIN15 – V8Página 3 de 3

Por otra parte le informamos que los medios dispuestos por el Hospital Universitario de la Samaritana para interposición de PQRSDF son:

Via 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; zpslay.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
PBX. 407 70 75 Ext. 10280 -10279

CONTROL PUBLICACIÓN EN CARTELERA	
Fecha de Fijado:	Fecha de Desfijado:
16- Febrero -26	2- Marzo -26
Responsable:	Holman Vanegas S.

Anexos: 1 Anexo

Aprobó: Nubia Guerrero Preciado-Directora Atención al Usuario
Revisó: Nubia Guerrero Preciado-Directora Atención al Usuario
Elaboró: Holman Vanegas Sánchez -Auxiliar II Subdirección Defensoría al Usuario