

CS2026500001174
05GIN15 – V8Página 1 de 2

Bogotá D.C, Febrero 23 de 2026

Señor:
ANONIMO
No registra dirección ni correo

Asunto: Petición de Usuario Almera 202621406

Reciba un cordial saludo de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al requerimiento del radicado 202621406 recibido a través de Nuestra Oficina de Atención al Usuario, me permito dar respuesta e informarle que su solicitud fue evaluada por la Subdirección de Urgencias, Dra Keile Rondón quien informa:

“...Desde la Subdirección de Urgencias agradecemos que haya manifestado su inconformidad, ya que este tipo de reportes nos permiten identificar oportunidades de mejora en la atención prestada.

En nuestra institución no se niega la atención a los pacientes que consultan por el servicio de urgencias. Todos los usuarios, incluidas las pacientes gestantes, son valorados inicialmente mediante un proceso de clasificación de triage obstétrico, el cual tiene como objetivo priorizar la atención según la condición clínica, el riesgo materno-fetal y la urgencia del cuadro presentado, conforme a los lineamientos vigentes.

No obstante lo anterior, lamentamos profundamente la experiencia descrita, así como la percepción de demora en la atención y el malestar generado durante su permanencia en el servicio. Comprendemos la preocupación que produce presentar síntomas persistentes, más aún durante el embarazo, y reconocemos que la comunicación, la oportunidad en la atención y el manejo del dolor son aspectos fundamentales para una atención humanizada y segura.

Respecto a la conducta médica adoptada, la solicitud de interconsulta por neurología obedece a criterios clínicos orientados a descartar condiciones de mayor complejidad; sin embargo, entendemos que la paciente optó por la salida voluntaria, decisión que respetamos y que quedó registrada en la historia clínica.

Frente a su manifestación sobre la no entrega de un soporte de atención, se realizará la verificación del proceso administrativo y asistencial, con el fin de establecer las causas y garantizar el cumplimiento adecuado de este procedimiento en futuras atenciones.

Desde la Subdirección de Urgencias se realizará el seguimiento correspondiente al caso, revisando tiempos de atención, adherencia a los protocolos de triage obstétrico y calidad en la comunicación con los usuarios, con el propósito de fortalecer nuestros procesos y prevenir situaciones similares.

Agradecemos su manifestación y reiteramos nuestro compromiso con la atención oportuna, segura y humanizada de todas las pacientes. .

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



CS2026500001174

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,

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
NUBIA GUERRERO PRECIADO
Directora de Atención al Usuario
Defensor.subdirector@hus.org.co
PBX. 407 70 75 Ext. 10280 -10279

CONTROL PUBLICACION EN CARTELERA	
Fecha de Fijado:	Fecha de Desfijado:
24 FEBRERO 2026	10 MARZO 2026
Responsable:	Valentina Hernandez

Anexos: 1 Anexo

Aprobó: Nubia Guerrero Preciado-Directora Atención al Usuario
Revisó: Nubia Guerrero Preciado-Directora Atención al Usuario
Elaboró: Laura Valentina Hernández Velandía -Auxiliar Defensoría al Usuario