

CS2026500001519
05GIN15 – V8Página 1 de 2

Bogotá D.C, Marzo 17 de 2026

Señores:
ANONIMO
NO REGISTRA CORREO Y DIRECCION

Asunto: Petición de Usuario Almera 202621762

Reciba un cordial saludo de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al requerimiento del radicado 202621762 recibido a través de Nuestra apertura de buzón, me permito dar respuesta e informarle que su solicitud fue evaluada por la Subdirectora Unidad de Cuidado Intensivos Adulto, Dra. Maria Teresa Ospina Cabrera quien informa:

"...En relación con la no conformidad presentada de manera anónima bajo el radicado No. 202621762, se aclara que, según lo establecido por el Comité de Vigilancia Epidemiológica de la institución, el uso de tapabocas es obligatorio únicamente durante la ejecución de procedimientos asistenciales y en la atención de pacientes bajo protocolos de aislamiento. En consecuencia, su uso no es mandatorio en las áreas de tránsito regular de la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI), siempre que no se esté en contacto directo con las condiciones anteriormente mencionadas."

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 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

CS2026500001519

05GIN15 – V8Página 2 de 2

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:

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; denunciacontuccion@hus.org.co; zpsiaulider@hus.org.co

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

Canal Telefónico: 4077075 Ext. 10279/10280

Esperamos haber dado respuesta a su solicitud y lo invitamos a continuar utilizando nuestros servicios.

Cordialmente,



NUBIA GUERRERO PRECIADO

Directora de Atención al Usuario

atencionu.direccion@hus.org.co

PBX. 407 70 75 Ext. 10279 – 10280

Anexos: 1 folios

Aprobó: Nubia Guerrero Preciado-Directora Atención al Usuario

Revisó: Nubia Guerrero Preciado-Directora Atención al Usuario

Elaboró: Rosa Liceth Rodriguez Gonzalez-Auxiliar Defensoria al Usuario