

\*CS2026500002211\*  
05GIN15 – V8Página 1 de 2

Bogotá D.C, Marzo 30 de 2026

Señor@:  
ANONIMO  
NO REGISTRA CORREO NI DIRECCION

Asunto: Petición de Usuario Almera 202622023

Reciba un cordial saludo de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al requerimiento del radicado 202622023 recibido a través de Nuestra pagina WEB, me permito dar respuesta e informarle que su solicitud fue evaluada por El Subdirector de Enfermería (E), Jefe Edwin Archila quien informa:

*“...Agradecemos que haya compartido su inconformidad frente a la atención brindada. Para nuestra institución es fundamental conocer este tipo de situaciones, ya que nos permiten fortalecer continuamente la calidad del cuidado.*

*No obstante, es importante mencionar que, debido a que en la comunicación no se cuenta con la identificación del paciente ni datos específicos del caso, no es posible realizar una verificación detallada en la historia clínica, ni confirmar aspectos relacionados con la administración de medicamentos o las condiciones particulares de la atención brindada.*

*En relación con lo manifestado, se revisó la situación con el personal de enfermería mencionado, quien refiere haber actuado en el marco del respeto y la adecuada atención a los pacientes.*

*Lo invitamos respetuosamente a utilizar los canales institucionales, aportando la información completa del paciente, lo que permitirá realizar una investigación más precisa, verificar la adherencia a las indicaciones médicas y, de ser necesario, tomar las acciones correspondientes.*

*Reiteramos nuestro compromiso con brindar una atención segura, humanizada y de calidad..”*

Consideramos relevante mencionar que el HUS ha venido trabajando en el fortalecimiento de los procesos de información y orientación al usuario así como en humanización del servicio, sensibilizando el talento humano que participa en el proceso de atención del paciente y su familia, a través de la Campaña del **“Pacto por el Trato Amable”**, para concientizar a los actores del mismo en que siempre debemos ofrecer un trato respetuoso, cordial y humanizado.

Contamos con una Declaración Institucional de los Derechos y Deberes de los Usuarios, establecidos en la Resolución interna 367 del 22 de Septiembre de 2014, en donde en uno de sus apartes dice **“El deber de tratar con respeto a todas las personas con las que me relaciono en el hospital especialmente al momento de solicitar información.**

Respetuosamente me permito comentarle que el equipo de salud de nuestro Hospital siempre cuenta con la mejor disposición de atender a todos los pacientes, pero es necesario obtener del Usuario, Paciente y su Familia una actitud respetuosa y colaboradora con cada una de las personas que participan en el proceso de atención, utilizando siempre un lenguaje adecuado para

590

\*CS2026500002211\*  
05GIN15 – V8Página 2 de 2

lograr una comunicación asertiva.

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 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:

Via 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,  
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](mailto: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 Rodríguez Gonzalez-Auxiliar Defensoría al Usuario