

\*CS2026500002332\*

05GIN15 - V8Página 1 de 2

Bogotá D.C, Marzo 30 de 2026

Señor@:

ANONIMO

No registra correo electrónico ni dirección.

Asunto: Petición de Usuario Almera.202622030.

Reciba un cordial saludo de la E.S.E. Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al requerimiento del radicado 202622030 recibido a través de nuestra página WEB, me permito dar respuesta e informarle que su solicitud fue evaluada por la Subdirección 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".*

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](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

*MP*



\*CS2026500002332\*

05GIN15 - V8Página 2 de 2

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](http://www.hus.org.co).

Canal Presencial: Oficinas de la Subdirección de Defensoría al usuario y Atención al Usuario, redes Sociales,

Correo Electrónico [atención.usuario@hus.org.co](mailto:atención.usuario@hus.org.co); [denunciacorrupción@hus.org.co](mailto:denunciacorrupción@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 10279/280

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](mailto:Defensor.subdirector@hus.org.co)

PBX. 407 70 75 Ext. 10280 -10279

Anexos:

Aprobó: Nubia Guerrero Preciado-Directora Atención al Usuario

Revisó: Nubia Guerrero Preciado-Directora Atención al Usuario

Elaboró: Laura Marcela Pulido Ariza-Profesional Defensora al Usuario

CONTROL DE PUBLICACIÓN EN	
CARTELERA	
Fecha de Fijado	Fecha de Desfijado
31-03-26	16-04-26
Responsable:	
LAURA MARCELA PULIDO ARIZA	