

CS2026500001446
05GIN15 – V8Página 1 de 2

Bogotá D.C, Marzo 5 de 2026

Señor:
ANÓNIMO
No registra dirección ni correo electrónico

Asunto: Petición de Usuario Almera 202621625

Reciba un cordial saludo de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al requerimiento del radicado 202621625 recibido a través de Nuestra Pagina Web, me permito dar respuesta e informarle que su solicitud fue evaluada por la Subdirección de Enfermería, Jefe Doris Torres, quien informa:

"...Tras analizar su comunicación, lamentamos sinceramente que la experiencia de atención para el paciente y el familiar no haya cumplido con sus expectativas. Nuestra prioridad es brindar un trato humano y de calidad.

Para proceder con una investigación detallada y realizar las retroalimentaciones pertinentes, le solicitamos cordialmente nos brinde información adicional, como la identificación del paciente, ya que la ausencia de estos datos objetivos dificulta el seguimiento del caso.

Asimismo, le informamos que, tras validar los registros del personal asignado al área en la fecha referenciada, no se encontró ningún auxiliar de enfermería bajo el nombre de Johan Rodriguez en ninguno de los turnos de la jornada. "

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.

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 prevalente y excluyente que le corresponde a la

rw

CS2026500001446

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:

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; 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

PBX. 407 70 75 Ext. 10280 -10279

CONTROL PUBLICACION EN CARTELERA

Fecha de Fijado:	Fecha de Desfijado:
6 MARZO 2026	20 MARZO 2026
Responsable:	Holman Vanegas S.

Anexos: 1 Anexo

Aprobó: Nubia Guerrero Preciado-Directora Atención al Usuario

Revisó: Nubia Guerrero Preciado-Directora Atención al Usuario

Elaboró: Laura Valentina Hernández Velandia -Auxiliar Defensoría al Usuario