

CS2026500002321

05GIN15 – V8Página 1 de 2

Bogotá D.C, Marzo 30 de 2026

Señor@:
ANONIMO
No registra dirección de Correspondencia

Asunto: Petición de Usuario Almera 202622054

CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERA	
Fecha de Fijado	Fecha de Desfijado
31/03/2026	17/04/2026
Responsable:	
LAURA MARCELA PULIDO ARIZA	

Reciba un cordial saludo de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al requerimiento del radicado 202622054 recibido a través de Nuestro correo electrónico, me permito dar respuesta e informarle que su solicitud fue evaluada por La Coordinadora de Imágenes Diagnósticas, Jefe Yamile Ubaque quien informa:

“...se informa que al tratarse de una queja anónima, no es posible identificar con precisión el caso, el usuario, ni las circunstancias específicas en las que presuntamente ocurrieron los hechos descritos. Al ser una queja anónima limita la posibilidad de realizar una verificación objetiva y detallada de lo sucedido.

Ahora bien, es importante aclarar que la documentación requerida para la programación de biopsias corresponde a lineamientos establecidos tanto por el área asistencial (médicos) como por el área administrativa (facturación). Estos requisitos no son decisiones discrecionales, sino parámetros necesarios para garantizar la correcta prestación del servicio.

Ante la solicitud de la cita no es posible realizar un agendamiento ante una PQRS anónima ya que se requiere la identificación del paciente y los documentos que soporten la solicitud del estudio, tales como Orden médica, Autorización de la EPS y Resumen de historia clínica, inicialmente y previa verificación de estos se definirá si se puede agendar la cita con estos documentos o si se requiere el envío de otros documentos anexos.

Adicionalmente, refiere el colaborador mencionado en la PQRS que la atención brindada a todos los usuarios se realiza bajo principios de respeto y cordialidad, iniciando siempre con un saludo adecuado (buenos días o buenas tardes) y que en cuanto al tono de voz, en ningún momento se tiene la intención de irrespeto a los usuarios”

Consideramos relevante mencionar que el HUS ha venido trabajando en el fortalecimiento de los procesos de información y orientación al usuario así como en la 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 y brindar mutuamente un trato respetuoso, cordial y humanizado de los colaboradores con los usuarios (Paciente y Familia) como de los usuarios hacia los colaboradores del HUS.

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

ma

CS2026500002321

05GIN15 – V8Página 2 de 2

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. 10279/10280

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

Cordialmente,

NUBIA GUERRERO PRECIADO

Directora de Atención al Usuario

atenciony.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 Defensoría al Usuario