

CS2026500003391
05GIN15 – V8Página 1 de 2

Bogotá D.C, Mayo 5 de 2026

Señora:
CLAUDIA PATRICIA LOPEZ
No registra datos de correspondencia

Asunto: Petición de Usuario Almera 202622490

Reciba un cordial saludo de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al requerimiento del radicado 202622490 recibido a través de Nuestra Apertura de Buzón, me permito dar respuesta e informarle que su solicitud fue evaluada por la Subdirección de Hotelería, quien informa:

"..Nos permitimos informarle lo siguiente: Agradecemos sinceramente su observación, la cual resulta de gran valor para el mejoramiento continuo de nuestros servicios. Desde la coordinación de aseo, se estará reforzando con el personal la importancia de mantener una comunicación respetuosa, discreta y prudente dentro de las instalaciones, especialmente en áreas donde se encuentran pacientes y sus familiares. De igual manera, se reiterarán los lineamientos institucionales relacionados con la confidencialidad de la información y el manejo adecuado del entorno hospitalario, con el fin de garantizar el respeto por la privacidad y el bienestar de todos los usuarios. Reafirmamos nuestro compromiso con la calidad del servicio y la humanización en la atención, y continuaremos trabajando para fortalecer estas buenas prácticas en nuestro equipo de trabajo. Agradecemos su aporte y quedamos atentos a cualquier otra sugerencia que contribuya a mejorar nuestros procesos.."

Por otra Parte la **Subdirección de Enfermería**, comunica:

"...Agradecemos sinceramente su observación, ya que la retroalimentación de nuestros pacientes es el insumo principal para alcanzar la excelencia en la atención.

Entendemos y validamos su inquietud. El entorno hospitalario debe ser un espacio de confort y silencio, condiciones esenciales que impactan directamente en la recuperación física y emocional de quienes se encuentran bajo nuestro cuidado. La Conducta de apoyo, que es una de nuestras dimensiones evaluadas en el cuidado compasivo, incluye el respeto por el ambiente terapéutico, por lo tanto y en atención a su sugerencia sobre el personal en formación (estudiantes de enfermería), fortaleceremos el seguimiento con el fin de mejorar comportamientos que sean acordes y reflejen la el trato cálido y el respeto por la dignidad del paciente que nos caracteriza."

El Coodinador de Educación Medica, manifiesta:

Gracias por las observaciones. como Hospital Universitario se tiene establecido un proceso de inducción de los estudiantes que ingresan a rotación en el HUS con temas relacionados con seguridad del paciente, manual de bioseguridad , lavado higiene de manos, humanización, entre otros en los que se les recuerda las normas de comportamiento dentro del hospital y que son de seguimiento a través de rondas de seguridad y durante los comités docencia servicio que se realizan con las IES y/o tecnológica.

CS2026500003391
05GIN15 – V8Página 2 de 2

continuamos en el proceso de retroalimentación hacia los estudiantes en formación a cargo de todos los colaboradores y reportar inmediatamente cualquier alteración que se produzca a dicha normas de parte d ellos estudiantes.

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 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 atención.usuario@hus.org.co; denuncia.corrupcion@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,

Keile Jessel Rondon E.
KEILE JESSEL RONDON ESQUIVEL
Directora de Atención al Usuario (E)
Defensor.subdirector@hus.org.co
PBX. 407 70 75 Ext. 10280 -10279

Anexos: 1 Anexo

Aprobó: Keile Jessel Rondon Esquivel-Subdirectora de Urgencias
Revisó: Keile Jessel Rondon Esquivel-Subdirectora de Urgencias
Elaboró: Laura Valentina Hernández Velandia -Auxiliar Defensoría al Usuario