

\*CS2026500003962\*  
05GIN15 – V8Página 1 de 2

Bogotá D.C, Mayo 26 de 2026

Señor(a):  
ANONIMO  
No registra correo / dirección

Asunto: Petición de Usuario Almera 202622919

Reciba un cordial saludo de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al requerimiento del radicado 202622919 recibido por medio de nuestra pagian web, me permito informarle que su solicitud fue evaluada por la Lider de Farmacia, Sharon Yinibeth Pineda Caicedo, quien comunica:

*"En atención a la queja presentada relacionada con el incumplimiento de los protocolos de bioseguridad e higiene en el servicio farmacéutico, nos permitimos informar que la situación fue revisada con la persona implicada.*

*Se realizó la respectiva retroalimentación y reiteración de los lineamientos institucionales referentes al adecuado cumplimiento de las normas de presentación personal, bioseguridad y buenas prácticas en el servicio farmacéutico, haciendo énfasis en la importancia de mantener el cumplimiento permanente de estas disposiciones para garantizar la seguridad del paciente, la calidad del servicio y el adecuado clima organizacional.*

*Asimismo, se continuará realizando seguimiento al cumplimiento de estos protocolos con el fin de prevenir la recurrencia de este tipo de situaciones.*

*Agradecemos su observación, la cual contribuye al fortalecimiento de nuestros procesos y a la mejora continua del servicio."*

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 hacémoslo 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.

15/2


\*CS2026500003962\*  
05GIN15 – V8Página 2 de 2

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 [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 10279/280

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

CONTROL PUBLICACION EN CARTELERA	
Fecha de Fijado:	Fecha de Desfijado:
26 Mayo 2026	10 Junio 2026
Responsable:	Valentina Hernández

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