

CS2026500004639
05GIN15 – V8Página 1 de 2

Bogotá D.C., Junio 23 de 2026

Señores:
ANONIMO
No registra dirección ni correo electrónico

Asunto: Petición de Usuario Almera 202623265

Reciba un cordial saludo de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al requerimiento del radicado 202623265 recibido a través de Nuestra Pagina Web, me permito dar respuesta e informarle que su solicitud fue evaluada por William Gómez, Administrador del Servicio de Urgencias quien informa:

"Hemos recibido y analizado con total detenimiento su requerimiento respecto a la disponibilidad de insumos básicos (guantes, fixomull, película, tapabocas) durante los fines de semana del mes de mayo,

Antes que nada, queremos validar y agradecer su compromiso inquebrantable con la seguridad y atención de los pacientes, especialmente bajo condiciones de sobreocupación. Su bienestar y el de los pacientes es nuestra absoluta prioridad; compartimos plenamente su visión de que para brindar un cuidado digno, ustedes deben contar con las herramientas de protección necesarias.

Tras realizar la auditoría interna inmediata sobre el caso, nos permitimos aclarar lo siguiente:

Existencia de insumos: Queremos darles la total tranquilidad de que la institución sí cuenta con el stock de todos los insumos mencionados. No hay desabastecimiento general.

Se nos presentó un fallo logístico el fin de semana: Lamentablemente, la ausencia de material este último fin de semana se debió a una omisión involuntaria en el proceso de dispensación a la farmacia de urgencias por parte de la persona encargada de esta actividad antes del cierre de la jornada administrativa.

Entendemos perfectamente que, de cara a ustedes, el resultado es el mismo y que esto genera frustración. Por lo anterior se han tomado las siguientes acciones correctivas inmediatas:

Garantía de stock de contingencia: Se ha implementado a partir de la fecha un inventario de reserva exclusivo en el área para fines de semana, evitando que un error humano afecte la operación del servicio de Urgencias.

Llamado de atención y ajuste de procesos: Se realizó el respectivo requerimiento a la persona responsable del suministro de los fines de semana para asegurar que esta situación no se vuelva a repetir bajo ninguna circunstancia.."

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

MD

CS2026500004639

05GIN15 – V8Página 2 de 2

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:

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,

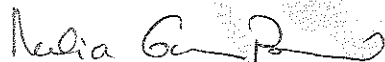
Correo Electrónico atencion.usuario@hus.org.co; denunciacorrupcion@hus.org.co; zpsiau.lider@hus.org.co;

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

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