

CS2026500005478

05GIN15 – V8Página 1 de 2

Bogotá D.C, Julio 17 de 2026

Señor:
OSCAR PADILLA
No registra datos de correspondencia

Asunto: Petición de Usuario Almera 202623704

Reciba un cordial saludo de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al requerimiento del radicado 202623704 recibido por medio de nuestro buzón de sugerencias, me permito informarle que su solicitud fue evaluada por la Coordinadora de Imágenes Diagnósticas, Jefe Yamile Ubaque, quien comunica:

"Cordial saludo, dando alcance a PQRS radicada con código 202623704 presentada por la paciente OSCAR PADILLA, se informa que se solicitó al colaborador implicado en la situación presentar informe de lo ocurrido quien refiere que al desarrollar tareas inherentes a l servicio y una situación poco usual con la ausencia de un compañero de trabajo le correspondió realizar labores adicionales.

Con el fin de no afectar la atención y el servicio refiere que en algún momento consumió un alimento dado que no era posible abandonar el puesto de trabajo y suspender la atención, resalta que se de haber salido del puesto de trabajo a los sitios asignados para el consumo de alimentos la atención se hubiera suspendido.

De acuerdo a la anterior se concluye que con el fin de no interrumpir la atención en el servicio y dadas las actividades realizadas por el colaborador en la oficina consumió algún alimento en su puesto de trabajo.

Por lo anterior se presenta disculpas al usuario si en algún momento se sintió ofendido por lo ocurrido, continuaremos trabajando en pro de cumplir con los derechos que tienen todos nuestros usuarios a recibir una atención humanizada y trato amable"

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.

mgp

CS2026500005478
05GIN15 – V8Página 2 de 2

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; zosiau.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 CARTELERIA	
Fecha de Fijado:	Fecha de Desfijado:
Responsable:	Holman Vanegas S.

Anexos: 1 folio

Aprobó: Nubia Guerrero Preciado-Directora Atención al Usuario
Revisó: Nubia Guerrero Preciado-Directora Atención al Usuario
Elaboró: Holman Vanegas Sánchez -Auxiliar II Subdirección Defensoría al Usuario