

CS2026500005481
05GIN15 – V8Página 1 de 2

Bogotá D.C, Julio 17 de 2026

Señora:
ROSALBA ENCISO ENCISO
ROSALBAENCISO592@GMAIL.COM
Asunto: Petición de Usuario Almera 202623706

Reciba un cordial saludo de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al requerimiento del radicado 202623706 recibido por medio de nuestro buzón de sugerencias, me permito informarle que su solicitud fue evaluada por el Coordinador de Unidad Quirúrgica, Jefe Carlos Jaimes, quien comunica:

"En atención a la queja presentada respecto a la comunicación recibida durante la atención de su esposo, intervenido quirúrgicamente el 21 de junio de 2026, lamentamos la percepción generada y ofrecemos disculpas por la inconformidad ocasionada.

Una vez conocida la situación, se realizó la revisión correspondiente y se brindó retroalimentación a la persona involucrada, reiterando la importancia de ofrecer información clara, respetuosa y oportuna, así como de mantener una actitud de escucha activa frente a las inquietudes de los pacientes y sus familiares.

Durante la verificación se estableció que, en ese momento, la profesional se encontraba atendiendo simultáneamente a varios pacientes en el área de cuidado especial, razón por la cual la información fue suministrada de manera rápida. No obstante, reconocemos que esta forma de comunicación pudo ser percibida como poco cordial o altanera. Aclaramos que no existió la intención de dirigirse de manera inadecuada ni de limitar la posibilidad de expresar sus inquietudes.

Asimismo, se evidenció que esta situación no corresponde a una conducta repetitiva por parte de la colaboradora. Sin embargo, se reforzaron las orientaciones relacionadas con el trato humanizado, la empatía, la escucha y la comunicación efectiva, aun en momentos de alta demanda asistencial.

Agradecemos que haya puesto esta situación en nuestro conocimiento, ya que sus observaciones nos permiten identificar oportunidades de mejora y fortalecer la calidad de la atención brindada a nuestros pacientes y sus familias."

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

ngf

CS2026500005481

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

CONTROL DE EJECUCIÓN EN CARTELENA	
Fecha de Fijado:	Fecha de Destrucción:
Responsable:	Hollman Vanegas S.

Anexos: 1 folio

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