

CS2026500005527
05GIN15 – V8Página 1 de 2

Bogotá D.C, Julio 22 de 2026

Señor@:
ANONIMO
No registra datos de correspondencia

Asunto: Petición de Usuario Almera 202623788

Reciba un cordial saludo de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al requerimiento del radicado 202623788 Recibido por Medio de Nuestro Buzon de Sugerencia, me permito informarle que su solicitud fue evaluada por la Subdirectora de Urgencias, Dra Kelle Rondon, quien comunica:

"...En atención a la manifestación presentada, el Hospital agradece que nos haya informado su percepción sobre la atención recibida, ya que este tipo de observaciones contribuyen al fortalecimiento de nuestros procesos de mejoramiento continuo.

No obstante, una vez revisada la información suministrada en la comunicación, se evidencia que no se cuenta con datos suficientes que permitan identificar la atención referida, tales como el nombre del paciente, número de documento de identidad, hora aproximada de la atención o el nombre del profesional involucrado. En consecuencia, no ha sido posible realizar la verificación correspondiente ni adelantar las acciones administrativas pertinentes.

Respetuosamente, invitamos a ampliar la información relacionada con el caso, aportando los datos que permitan identificar la atención objeto de la inconformidad, con el fin de efectuar la investigación correspondiente y brindar una respuesta de fondo.

El Hospital Universitario reitera su compromiso con la prestación de servicios de salud humanizados, fundamentados en el respeto, la dignidad y el buen trato hacia los pacientes, sus familias y demás usuarios, promoviendo permanentemente el fortalecimiento de estas competencias entre todo el talento humano."

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,

pa

CS2026500005527

05GIN15 – V8Página 2 de 2

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; zpsiau.lider@hus.org.co;
Canal Escrito: a través de los Buzones de sugerencias ubicados en los diferentes servicios de la institución,
anal 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 75Ext. 10280-10279

Anexos: 1 Anexo

Aprobó: Nubia Guerrero Preciado-Directora Atención al Usuario
Revisó: Nubia Guerrero Preciado-Directora Atención al Usuario
Elaboró: Jeniffer Alesxa Betancourt Florez -Auxiliar de Defensoría al Usuario