

CS2026500006125
05GIN15 – V8Página 1 de 2

Bogotá D.C, Agosto 6 de 2026

Señor(a):
ANONIMO
No registra datos de correspondencia

Asunto: Petición de Usuario Almera 202624058

Reciba un cordial saludo de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al requerimiento del radicado 202624058 recibido por medio de nuestra pagina web, me permito informarle que su solicitud fue evaluada por la Subdirectora de Enfermería, Jefe Doris Helena Torres, quien comunica:

"Respecto a la situación señalada durante la noche del 15 de julio de 2026, queremos informarle que hemos revisado el caso. Si bien debido al carácter anónimo de la queja no fue posible identificar una situación o paciente particular sobre la cual realizar una intervención directa, la información nos ha permitido activar de inmediato nuestros protocolos preventivos y de mejora continua.

Desde la Subdirección de UCI y Enfermería ha venido haciendo retroalimentación al personal nocturno. Se están llevando a cabo espacios de diálogo y sensibilización en las reuniones de equipo primario de UCI con el personal del turno de la noche, enfatizando el trato compasivo hacia el adulto mayor y los protocolos institucionales de contención (los cuales siempre deben responder a criterios clínicos de seguridad estrictamente justificados y bajo prescripción).

Reiteramos nuestro compromiso de brindar un cuidado integral, seguro y de alto valor humano 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 Ley 100 de 1993, cuyo objetivo es darlos a conocer a los pacientes y sus familias, buscando que sean gestores

CS2026500006125

05GIN15 - V8Página 2 de 2

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: Hollman Vanegas Sánchez -Auxiliar II Subdirección Defensoría al Usuario

CONTROL PUBLICACION EN CARTELERIA	
Fecha de Fijado:	Fecha de Desfijado:
Responsable:	Hollman Vanegas S.