

CS2026500005884
05GIN15 – V8Página 1 de 2

Bogotá D.C, Agosto 3 de 2026

Señora:
ANGELICA PIERNAGORDA
No registra datos de correspondencia

Asunto: Petición de Usuario Almera 202624112

Reciba un cordial saludo de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al requerimiento del radicado 202624112 recibido presencialmente en nuestra Oficina de Defensoría al Usuario, me permito informarle que su solicitud fue evaluada por la Líder (e) de Trabajo Social, Jefe Janeth Patricia Corredor, quien comunica:

"Con el fin de dar respuesta a petición radicada por la Sra. Angélica Piernagorda en representación la Sra. Luz marina Bueno, me permito informar que:

Desde trabajo social se realizó intervención con la Sra. Gloria Rojas quien presenta una disminución auditiva, se procede a socializar derechos y deberes y se enfatiza el trato amable y se sensibilizo sobre el respeto hacia el personal, a los familiares y otros pacientes, adicionalmente se recomendó al personal de enfermería que la Sra. Luz marina fuera trasladada de habitación, la cual es ubicada a la cama 434, en seguimiento realizado manifiestan las Sras., Luz Marina (paciente) y Ángela (hija) sentirse mas tranquilas con el cambio.

Desde trabajo social se continuara con seguimiento y acompañamiento a la Sra. Luz marina durante la hospitalización."

Por otra parte, La Subdirectora de Enfermería, Jefe Doris Helena Torres Acosta, informa:

"Desde el área de enfermería , se conto con el apoyo del servicio de trabajo social y líder de hospitalización, se apoya la gestión del cambio de servicio del paciente.

Se continua por enfermería brindando trato amable, comunicación y apoyo con equipo interdisciplinario para el manejo de situaciones comportamentales de los paciente"

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

ngl

CS2026500005884

05GIN15 – V8Página 2 de 2

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; 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

NUBIA GUERRERO PRECIADO

Directora de Atención al Usuario

Defensor.subdirector@hus.org.co

PBX. 407 70 75 Ext. 10280 -10279

CONTROL PUBLICACION EN CARTELERA	
Fecha de Fijado:	Fecha de Destijado:
Responsable:	Holman Vanegas S.

Anexos: 1 Anexo

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