

CS2026500006427
05GIN15 – V8Página 1 de 2

Bogotá D.C, Agosto 19 de 2026

Señora:
MARIA LEON MORENO
No registra datos de correspondencia

Asunto: Petición de Usuario Almera 202624226

Reciba un cordial saludo de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al requerimiento del radicado 202624226 recibido por medio de nuestro buzón de sugerencia, me permito informarle que su solicitud fue evaluada por la Subdirectora de Enfermería, Jefe Doris Helena Torres, quien comunica:

"En relación con los hechos, se realizó una revisión detallada de la historia clínica y de la atención brindada. De acuerdo con los registros, a las 14:41 la paciente fue valorada por el servicio de anestesiología, evidenciándose estabilidad hemodinámica y ventilatoria, motivo por el cual se autorizó su traslado a hospitalización general. Posteriormente, en el área de recuperación, el personal de enfermería registró a la paciente sin requerimiento de soporte de oxígeno, con manejo de líquidos según indicación médica y con aval para traslado.

Al ingreso al servicio de hospitalización, sobre las 16:00, no se documentaron alteraciones hemodinámicas ni respiratorias. Sin embargo, hacia las 17:00 se identificaron cambios en la condición clínica de la paciente, los cuales fueron informados de manera oportuna al médico tratante, iniciándose manejo correspondiente. Posteriormente, a las 18:00, fue valorada por el servicio de medicina interna, quienes indicaron reanimación hídrica y traslado a la Unidad de Cuidados Intensivos para vigilancia estrecha, traslado que se efectuó aproximadamente a las 20:00.

A su ingreso a la unidad de cuidado intensivo, la paciente se encontraba con tensiones arteriales dentro de metas y con respuesta favorable al manejo instaurado, iniciándose además tratamiento por sospecha de sepsis de origen urinario.

De acuerdo con el análisis realizado, se evidenció que la paciente presentó un deterioro clínico progresivo posterior a su traslado a hospitalización, el cual fue identificado y manejado por el equipo asistencial con las intervenciones y escalamiento requeridos según su condición."

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

292

CS2026500006427

05GIN15 – V8Página 2 de 2

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:

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,

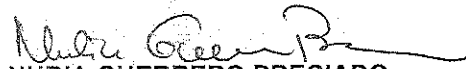
Correo Electrónico: atencion_usuario@hus.org.co; denunciacorrupcion@hus.org.co; zpsiau_lider@hus.org.co;

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

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 Desfijado:
Responsable:	Hollman Vanegas S.

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