

CS2026500006615
05GIN15 – V8Página 1 de 2

Bogotá D.C, Agosto 28 de 2026

Señor(a):
ANONIMO
no registra correo / dirección

Asunto: Petición de Usuario Almera 202624540

Reciba un cordial saludo de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al requerimiento del radicado 202624540 recibido por medio de nuestra pagina web, me permito informarle que su solicitud fue evaluada por el Director Administrativo, Dr Carlos Fernando Gonzalez Prada, quien comunica:

"Dando respuesta a la manifestación presentada, relacionada con el ingreso, me permito informar que la institución cuenta con lineamientos definidos para el ingreso de familiares y acompañantes, los cuales contemplan la presentación de la carta de autorización correspondiente cuando se requiere el ingreso al acompañante permanente.

De acuerdo con lo manifestado, la usuaria indicó que al momento de presentarse en la institución no contaba físicamente con la autorización, debido a que esta había sido dejada en la habitación del paciente al momento de salir.

En estas circunstancias, el funcionario de recepción procedió conforme al protocolo establecido, al solicitar la carta de autorización antes de permitir el ingreso.

Frente a la percepción de una actitud arrogante por parte del funcionario, lamentamos que la interacción haya sido percibida de esta manera. La institución espera que todos sus colaboradores brinden una atención respetuosa, cordial y orientada al servicio, aun cuando deban comunicar o hacer cumplir las normas institucionales de ingreso.

Por lo anterior, se realizará la respectiva retroalimentación al personal involucrado, enfatizando la importancia de comunicar los lineamientos institucionales de manera clara, respetuosa y empática."

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 multiplicadores; logrando así, entre otros, educar y sensibilizar en el tema a la comunidad usuaria del HUS.

7210

CS2026500006615

05GIN15 – V8Página 2 de 2

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,

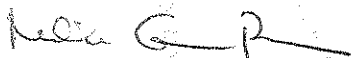
Correo Electrónico atencion_usuario@hus.org.co; denunciacorrupcion@hus.org.co; zosiaulider@hus.org.co;

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: Holman Vanegas Sánchez -Auxiliar II Subdirección Defensoría al Usuario

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