

\*CS2024500002593\*  
05GIN15 – V8Página 1 de 2

Bogotá D.C, Agosto 14 de 2024

Señor:  
JHON ELKIN GUTIERREZ  
No registra

Asunto: Petición de Usuario Almera 202415430

Reciba un cordial saludo de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al requerimiento del radicado 202415430 recibido a través de Nuestra Oficina de la Subdirección de Defensoría del usuario, me permito dar respuesta e informarle que su solicitud fue evaluada por la Subdirección de Enfermería, Jefe Doris Helena Torres, quien manifiesta:

*“Se hace revisión de los registros de enfermería, encontrándose que la paciente para el día 29 de julio en las horas de la tarde estaba asignada para su cuidado con el auxiliar de enfermería Hombre Isaías Buitrago, quien realizo atención integral de acuerdo con las necesidades del paciente incluyendo cuidado del drenaje de su colostomía sin presentar novedad. No se identifica Auxiliar Janeth en la atención dirigida a la paciente, sin embargo se realizara la posible identificación de auxiliar de enfermería Janeth, y de ser posible retroalimentar de la queja para el mejoramiento de la calidad de la atención.*

*De antemano ofrecemos excusas por las situaciones que se presentaron y que pudieron ocasionar molestia e insatisfacción durante el proceso de atención.”*

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.

Aprovecho para hacer entrega de nuestra Declaración de Derechos y Deberes de los Usuarios, 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.

Finalmente, lo invitamos a continuar utilizando nuestros servicios, así mismo es importante que conozca que frente a cualquier desacuerdo con esta comunicación, podrá hacérselo saber a través de escrito o telefónicamente o a través de correo electrónico.

Para finalizar, agradecemos el haber realizado su solicitud a través de nuestros medios disponibles para los ciudadanos, reiteramos ofrecemos disculpas por la posible situación presentada 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](http://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

\*CS2024500002593\*

05GIN15 – V8Página 2 de 2

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](http://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](mailto:atencion.usuario@hus.org.co); [denunciacorrupcion@hus.org.co](mailto:denunciacorrupcion@hus.org.co); [zpsiau.lider@hus.org.co](mailto: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  
[atencionu.direccion@hus.org.co](mailto:atencionu.direccion@hus.org.co)  
PBX. 407 70 75 Ext. 10279 - 10280

CONTROL PUBLICACION EN CARTELERA	
Fecha de Fijado:	Fecha de Desfijado:
14 Agosto 2024	
Responsable:	Vanessa Camacho.

Anexos: 1 Folio

Aprobó: Nubia Guerrero Preciado-Subdirectora Atención al Usuario  
Revisó: Nubia Guerrero Preciado-Subdirectora Atención al Usuario  
Elaboró: Yuli Vanessa Camacho Marroquín -Auxiliar de Defensoría al Usuario