

\*CS2024500002941\*  
05GIN15 – V8Página 1 de 2

Bogotá D.C, Agosto 30 de 2024

Señor (a):  
ANONIMO  
No registra

Asunto: Asunto: Petición de Usuario Almera 202415540

Reciba un cordial saludo de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al requerimiento del radicado 202415540 recibido a través de Nuestra Página Web, me permito dar respuesta e informarle que su solicitud fue evaluada por la Subdirección de Enfermería, Jefe Doris Helena Torres Acosta, quien manifiesta:

*"Se da a conocer la misma al personal de enfermería del servicio unidad neonatal además de ponerla en conocimiento de la enfermera supervisora del turno de la noche, en la respuesta dada por las auxiliares manifiestan su inconformidad ante las acusaciones realizadas y consideran que esta pudo haber sido interpuesta con compañeras de trabajo."*

*No obstante desde la subdirección de enfermería con apoyo de la Enfermera Coordinadora de la noche se está haciendo seguimiento al equipo de trabajo la unidad neonatal y de acuerdo con hallazgos se tomaran los correctivos y/o acciones de mejora a que haya lugar."*

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](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 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](http://www.hus.org.co)  
Canal Presencial: Oficinas de la Subdirección de Defensoría al usuario y Atención al Usuario, redes Sociales,

\*CS2024500002941\*  
05GIN15 – V8Página 2 de 2

Correo Electrónico

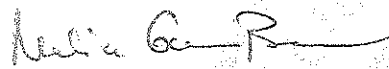
[atencion.usuario@hus.org.co](mailto:atencion.usuario@hus.org.co); [denunciacorrupcion@hus.org.co](mailto:denunciacorrupcion@hus.org.co); [zpsiau.lider@hus.org.co](mailto:zpsiau.lider@hus.org.co);

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 DE PUBLICACION EN CARTELERA	
Fijado (Fecha y Hora):	Desfijado (Fecha y Hora):
30-08-24	13-09-24
Responsable:	Responsable:
Vanesa C.	Vanesa C.

Anexos: 1 Folio

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