

\*CS2024500003908\*  
05GIN15 – V8Página 1 de 2

Bogotá D.C, Octubre 15 de 2024

Señor(a):  
ANONIMO  
No registra correo

Asunto: Petición de Usuario Almera 202416119

Reciba un cordial saludo de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al requerimiento del radicado 202416119 recibido por medio de Nuestra Pagina Web, me permito informarle que su solicitud fue evaluada por la Subdirectora de Enfermería, Jefe Doris Helena Torres Acosta, quien comunica:

"Gracias por su comentario y por hacernos llegar su inquietud. Lamentamos que haya percibido una situación incómoda en relación con el uso del celular y las prácticas de higiene dentro de la unidad.

El lavado de manos es una medida fundamental para la prevención de infecciones y se promueve de manera constante entre todo el personal de salud. En cuanto al uso de dispositivos móviles, el personal tiene permitido utilizarlos en situaciones específicas, como la comunicación interna o cuando se requiere para la atención de los pacientes, siempre garantizando que esto no afecte la calidad del servicio ni comprometa la seguridad del paciente.

Con respecto al uso de accesorios como los aretes, estos deben cumplir con las normativas de seguridad y buenas prácticas establecidas por la institución. Revisaremos si en este caso se está cumpliendo adecuadamente con dichas normativas y tomaremos las acciones pertinentes si es necesario.

Agradecemos su observación, ya que nos ayuda a mejorar continuamente nuestros procesos y garantizar una atención más segura y respetuosa para todos nuestros pacientes."

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.

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

**\*CS2024500003908\***

05GIN15 – V8Página 2 de 2

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,

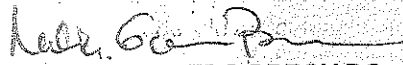
Correo Electrónico [atencion.usuario@hus.org.co](mailto:atencion.usuario@hus.org.co); [denunciacorrupcion@hus.org.co](mailto:denunciacorrupcion@hus.org.co); [zpsiau.lider@hus.org.co](mailto:zpsiau.lider@hus.org.co);

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  
[Defensor.subdirector@hus.org.co](mailto:Defensor.subdirector@hus.org.co)  
PBX. 407 70 75 Ext. 10280 -10279

| CONTROL PUBLICACION EN CARTELERA |                     |
|----------------------------------|---------------------|
| Fecha de Fijado:                 | Fecha de Desfijado: |
| 15 Octubre 2024                  | 29 Octubre 2024     |
| 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