

\*CS2024500004227\*  
05GIN15 – V8Página 1 de 2

Bogotá D.C, Noviembre 5 de 2024

Señora:  
ISABEL ROMERO  
NO REGISTRA

Asunto: Respuesta Final Petición Almera 202416278

Reciba un cordial saludo de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al requerimiento del radicado 202416278 recibido a través de Nuestro Buzón de Sugerencias, me permito dar respuesta e informarle que su solicitud fue evaluada por la Subdirección de Enfermería, Jefe Sandra Pulido (E), quién informa:

*"Al conocer la queja se derivó directamente a la auxiliar de enfermería de SESPEM, quien nos respondió en resumen lo siguiente:*

*"En ningún momento fui osca o grosera con la señora y siempre estuve en compañía del compañero y del jefe cuando se atendía al paciente" "atiendo los pacientes de la mejor manera y siempre estoy dispuesta al llamado de enfermería, dando lo mejor de mí"*

*"Jamás le contesté mal, en el cambio de turno, la señora Isabel llega de manera aprensiva, grosera y de mal genio, porque no fue enterada por la hermana que la mamá tenía salida, se le explica en compañía de la Jefe que debe ser trasladada a la sala de egreso, manifiesta inconformidad, ya en sala de egreso comenta que el transporte para llevar a la paciente se demora, regresa al servicio y en forma grosera y gritando refiere que dialogó con el médico el cual le dijo que no hay problema que se la vaya al otro día" "La jefe pregunta al médico y a facturación, quien indica que tiene que pagar como particular, y familiar se altera más se le refunden los papeles de egreso".*

*Se comentó este caso con la Enfermera supervisora de la tarde, quien autoriza retornar la paciente al servicio en espera del transporte, se ubica paciente en compañía de la Jefe, y se le solicita cena".*

*En conclusión solicitamos excusas a la señora Isabel Ramos, por la falta de información con relación a la salida y los procedimientos que realizamos para la optimización de la rotación de las camas, pasando los pacientes a la sala de egreso. También por la actitud de nuestro personal si en algún momento no le respondimos sus inquietudes o no nos comunicamos asertivamente."*

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

**\*CS2024500004227\***

05GIN15 – V8Página 2 de 2

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 elevó 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,

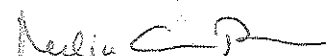
Correo Electrónico [atencion.usuario@hus.org.co](mailto:atencion.usuario@hus.org.co); [denunciacorrupcion@hus.org.co](mailto:denunciacorrupcion@hus.org.co); [zpsiau.lider@hus.org.co](mailto:zpsiau.lider@hus.org.co);

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  
[atencionu.direccion@hus.org.co](mailto:atencionu.direccion@hus.org.co)  
PBX. 407 70 75 Ext. 10279 – 10280

Control Publicación Cartelera

Fecha Fijado  
6 - Nov - 24

Fecha Desfijado  
20 - Nov - 24

Responsable: Helmer Venegas

Anexos: 1 Folio

Aprobó: Nubia Guerrero Preciado-Directora Atención al Usuario  
Revisó: Nubia Guerrero Preciado-Directora Atención al Usuario  
Elaboró: Sandra Katherine Cruz Molina -Auxiliar II Defensoría al Usuario