

\*CS2024500004607\*  
05GIN15 – V8Página 1 de 2

Bogotá D.C, Noviembre 25 de 2024

Señor:  
FARIDE MUSALAN GARCIA  
No registra dirección

Asunto: Petición de Usuario Almera 202416455

Reciba un cordial saludo de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al requerimiento del radicado 202416455 recibido por medio de nuestro buzón de sugerencias, me permito informarle que su solicitud fue evaluada por la Subdirectora de Enfermería, Jefe Doris Helena Torres Acosta, quien comunica:

"En respuesta a la queja referida, se realizó una indagación con la auxiliar de enfermería asignada al cuidado del paciente, quien indicó que llevó a cabo las actividades de comodidad y confort siguiendo los procedimientos institucionales. Según su reporte, durante la madrugada el profesional de enfermería debía administrar los medicamentos, por lo que fue necesario despertar a la paciente y a su familiar para explicar el procedimiento y brindar información y educación, actuando siempre de manera respetuosa y cordial.

Posteriormente, alrededor de las 5:00 a.m., se consultó a la paciente sobre la posibilidad de realizar su aseo corporal. Aunque inicialmente mencionó estar esperando a su hija con los elementos necesarios, debido a la preparación requerida para un procedimiento programado en la mañana, se le facilitó jabón y se realizó un baño general en ducha. La paciente pudo movilizarse sin dificultad y no se reportó ningún evento adverso que afectara su estado de salud.

Agradecemos su observación y le reiteramos nuestro compromiso de mejora continua para brindar una atención que cumpla con nuestros principios de humanización, su opinión es clave para mejorar nuestros servicios."

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 respuesta ofrecida o desea ampliar la información, podrá hacérselo saber a través de escrito,

1007

**\*CS2024500004607\***

05GIN15 – V8Página 2 de 2

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,

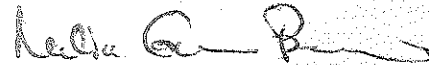
Correo Electrónico [atencion.usuario@hus.org.co](mailto:atencion.usuario@hus.org.co); [denunciacorrupcion@hus.org.co](mailto:denunciacorrupcion@hus.org.co); [zpsiau.lider@hus.org.co](mailto:zpsiau.lider@hus.org.co);

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

[Defensor.subdirector@hus.org.co](mailto:Defensor.subdirector@hus.org.co)

PBX. 407 70 75 Ext. 10280 -10279

| CONTROL PUBLICACION EN CARTELERIA |                     |
|-----------------------------------|---------------------|
| Fecha de Fijado:                  | Fecha de Desfijado: |
| 25 - Noviembre - 2024             | 9 - Diciembre 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