

CS2024500004738
05GIN15 – V8Página 1 de 3

Bogotá D.C, Noviembre 29 de 2024

Señor(a):
ANONIMO
No registra correo

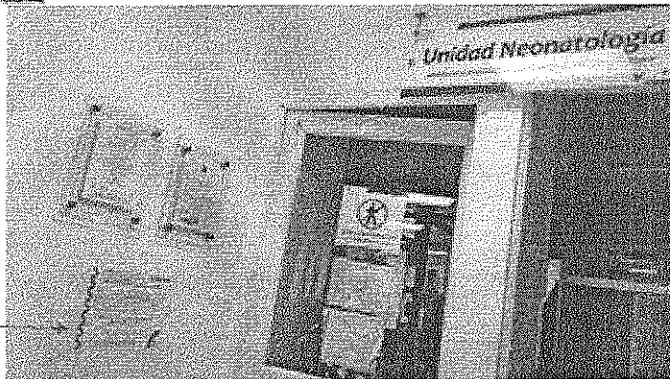
Asunto: Petición de Usuario Almera 202416512

Reciba un cordial saludo de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al requerimiento del radicado 202416512 recibido por medio de nuestra pagina web, me permito informarle que su solicitud fue evaluada por el Director Administrativo, Dr Carlos Fernando Gonzalez Prada, quien comunica:

"En atención a la queja presentada el día martes 12 de noviembre de 2024 por parte del usuario ANONIMO quien manifiesta su inconformidad por las irregularidades con el horario de visitas a pacientes ya que indica que no hay información oportuna a pacientes ni familiares del cambio de horario de las visitas, me permito informar lo siguiente:

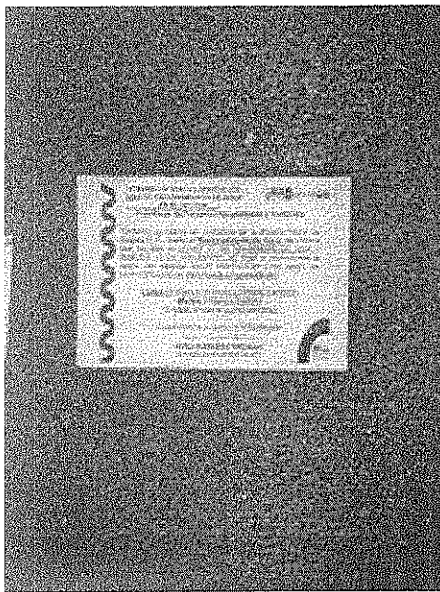
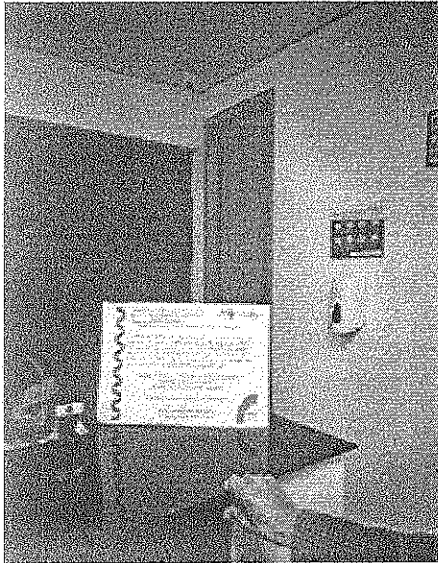
El horario de visitas cambia cuando hay racionamiento de agua en el sector en donde se encuentra ubicado el hospital y normalmente del área de Atención al Usuario colocan unos avisos informativos en el área de la recepción, urgencias y en las UCIS un día antes del racionamiento informando que las visitas son el día del racionamiento de 10 am a 11 am y de 4 pm a 5 pm, al otro día que es cuando restablecen el servicio de agua las visitas son de 2 pm a 6 pm.

Para el día 12 de noviembre de 2024, que las visitas eran después de las 2 pm, el aviso estaba publicado en las áreas mencionadas anteriormente, desde el día viernes 08 de noviembre de 2024.



Handwritten signature or initials.

CS2024500004738
05GIN15 – V8Página 2 de 3



Es importante indicar que estos horarios de visitas se están manejando desde que inicio el racionamiento de agua. Lamentamos lo sucedido y esperamos haber resuelto las inquietudes del usuario Anónimo, ya que este tipo de requerimientos nos ayudan a continuar en la búsqueda de acciones que nos lleven a seguir mejorando en nuestros servicios y procesos.

"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

me

CS2024500004738
05GIN15 – V8Página 3 de 3

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 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.

Canal Presencial: Oficinas de la Subdirección de Defensoría al usuario y Atención al Usuario, redes Sociales,

Correo Electrónico atencion.usuario@hus.org.co; denunciacorrupcion@hus.org.co; 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
PBX. 407 70 75 Ext. 10280 -10279

CONTROL PUBLICACION EN CARTELERA	
Fecha de Fijado:	Fecha de Desfijado:
2-Diciembre - 2024	16-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