

\*CS2025500000524\*  
05GIN15 – V8Página 1 de 2

Bogotá D.C, Enero 31 de 2025

Señor(a):  
ANONIMA  
(No registra dirección de correspondencia)

Asunto: Petición de Usuario Almera 202517092

Reciba un cordial saludo de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al requerimiento del radicado 202517092 recibido por Nuestra Pagina Wed, me permito dar respuesta e informarle que su solicitud fue evaluada por la Lider de Trabajo Social, Jefe Janeth Patricia Corredor quien informa:

*“Desde el área de trabajo social se identifiqué que la paciente DIANA JAZMIN ORTIZ MUÑOZ es funcionaria de Hus y que sus familiares (progenitora María Astrid Muñoz y hermana) son las personas que se han encontrado al pendiente de ella. Durante permanencia en UCI se realiza abordaje a la Sra. Sandra Ortiz en calidad de hermana, se dialoga ante lo sucedido en la unidad de cuidados intensivos quien refiere que se siente ansiosa frente el diagnóstico y estado de la paciente, se realiza acompañamiento psicosocial por medio de acompañamiento emocional, se realiza escucha activa y contención emocional, se le socializan derechos y deberes.*

*El día 23 de enero 2025 teniendo en cuenta la voz del cliente interno se realiza abordaje a caso con la paciente y familia indagando frente a como han recibido el servicio de salud en la institución generando espacio de escucha, se hace refuerzo derechos y deberes relacionados con el trato amable y el respeto hacia el personal, paciente y familiar refieren que durante la hospitalización no han tenido ningún inconveniente, se realiza entrevista a auxiliar de enfermería del 4 B, quien manifiesta que el comportamiento de los familiares durante hospitalización en piso ha sido adecuado.*

*Desde el área de trabajo social se continuara con seguimiento y acompañamiento durante hospitalización.”*

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.

\*CS2025500000524\*  
05GIN15 – V8Página 2 de 2

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:

Via 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 [atención.usuario@hus.org.co](mailto:atención.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*  
**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

Anexos: 1 Anexo

Aprobó: Nubia Guerrero Preciado-Directora Atención al Usuario  
Revisó: Nubia Guerrero Preciado-Directora Atención al Usuario  
Elaboró: Jeniffer Alesxa Betancourt Florez -Auxiliar de Defensoría al Usuario

CONTROL DE PUBLICACION EN CARTELERA	
Fijado (Fecha y Hora): 31	Desfijado (Fecha y Hora):
31 enero 20	14 febrero 20
Responsable: Alesxa Alesxa	Responsable: Alesxa Alesxa