

Bogotá D.C, Marzo 17 de 2025

Señora:  
ROSA CECILIA VILLAGRAN PINZON  
No registra dirección de correspondencia

Asunto: Petición de Usuario Almera 202517689

Reciba un cordial saludo de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al requerimiento del radicado 202517689 recibido presencialmente en nuestra oficina de Defensoría al Usuario, me permito informarle que su solicitud fue evaluada por el Subdirector de Ortopedia y Traumatología, Dr Omar Peña, quien comunica:

*"El paciente está programado para el día miércoles 19 de marzo del año en curso, en este momento tenemos un volumen alto de pacientes hospitalizados con traumas severos, que vamos resolviendo en la medida de las capacidades del hospital y del recurso humano médico que tenemos en nuestro servicio de Ortopedia y Traumatología.*

*Con relación al trato mencionado por el Dr. Iván Rodríguez (Jefe de Residentes), se confronta la versión de la familiar del paciente con el médico en mención, donde es evidente que no hay correspondencia con los términos manifestados; de igual forma se hace una retroalimentación al residente, sobre el buen trato que debemos tener todos los funcionarios de salud, pero esto también debe ir de la mano con el respeto que deben tener los usuarios y su familia con todo el personal médico y paramédico de las Instituciones de Salud."*

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, 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

\*CS2025500001460\*

05GIN15 – V8Página 2 de 2

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,

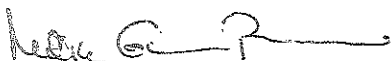
Correo Electrónico [atencion.usuario@hus.org.co](mailto:atencion.usuario@hus.org.co); [denunciacorrupcion@hus.org.co](mailto:denunciacorrupcion@hus.org.co); [zpsjau.lider@hus.org.co](mailto:zpsjau.lider@hus.org.co);

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:
17-Marzo - 2025	1-Abril - 2025
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