



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

Al contestar por favor cite:2018300000625-1



05GIS15 - V1 - Página 1 de 2

SDU.199.2018

Bogotá, 22 de Marzo de 2018

Señora

NERY TERESA GUERRERO M

Vereda Aguas Claras, Pacho

Asunto: Petición de Usuario 245 2018

Dando alcance al requerimiento del radicado 20183000003632 recibido a través de nuestra oficina de Atención al Usuario sobre falta de sistema y no atención en cita, me permito *inicialmente ofrecer disculpas por la situación que genero tal insatisfacción* y comentarle que su observación fue evaluada por la Subdirección de Consulta Externa quien informa que se revisa petición de la referencia emitida por la usuaria Nery Teresa Guerrero con numero de contacto 3133173804 quien manifiesta molestia por no atención para el paciente Luis Ernesto Castellanos identificado con cedula de ciudadanía No. 339445, quien tenía cita con neurología.

El día 05 de marzo de 2018 se presenta caída de todo el sistema de información, debido a una falla eléctrica en el hospital. Debido a lo anterior desafortunadamente no se pudo llevar a cabo ninguna de las consultas programadas para ninguna especialidad en el día ya mencionado, en el horario de 9:00 am a 1:35 pm. Se le explico a los pacientes y acompañantes que sin sistema no se podía realizar el proceso de facturación, ni generar historias clínicas ni ordenes medicas, para lo cual se registro manualmente números telefónicos para contactarlos para reasignación de citas, una vez se reestableciera el sistema.

Para finalizar, no obstante lo informado, agradecemos el haber dejado su observación y comentarios, los cuales son valiosos aportes para mejorar cada día y poder seguir prestando servicios con la calidad esperada, 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.

Aprovecho 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





HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

Al contestar por favor cite:201830000625-1



05GIS15 - V1 - Página 2 de 2

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.

Agradecemos su petición y la invitamos a continuar haciendo uso de este medio.

Cordialmente,

MARTHA LUCÍA GONZÁLEZ
Subdirectora de Defensoría al Usuario

atencion.usuario@hus.org.co – defensor.subdirector@hus.org.co
PBX. 407 70 75 Ext. 10280

CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERA	
Fijado (Fecha y Hora):	Desfijado (Fecha y Hora):
Marzo 22/18 13h	Abril 9/18 13h
Responsable: D. Sánchez	Responsable: D. Sánchez

Transcribió: Doris Sánchez Auxiliar Defensoría del Usuario
Anexo: Un folio

