



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

Al contestar por favor cite:2018300002963-1



05GIS15 - V1 - Página 1 de 2

SDU.189.2018

Bogotá, 20 de Marzo de 2018

Señor

ISIDRO MORA ORJUELA

No registra dirección.

Asunto: Petición de Usuario 280 2018

Dando alcance al requerimiento del radicado 20183000004032 recibido de manera telefónica sobre inoportunidad de atención de llamadas para asignación de cita, me permito *inicialmente ofrecer excusas por la situación que genero tal insatisfacción* y comentarle que su observación fue evaluada por la Coordinación de Imágenes Diagnosticas quien da respuesta a la solicitud realizada por el señor Isidro Mora Orjuela con C.C 2999261, relacionado con la cita para uretrocistografia miccional.

Debido a que el paciente no cuenta con medios como Internet para confirmar cita, se agenda cita para el día 15 de marzo de 2018, hora 2:30 pm, esta cita se confirma telefónicamente al numero 3192119744, donde se habla directamente con el señor informándole dicha cita y recomendaciones para el estudio.

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 1991 del hoy Ministerio de Salud y Protección Social y el artículo 160 de la Ley 100 de 1993, cuyo



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

Al contestar por favor cite:2018300002963-1



05GIS15 - V1 - Página 2 de 2

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 LUCIA GONZALEZ
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 29 / 16:37	16 / 15 / 18 BH
Responsable:	Responsable:
DSanchez	DSanchez

Transcribio: Doris Sánchez Auxiliar Defensoría del Usuario