



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

Al contestar por favor cite:2019300001433-1



05GIS15 – V4 Página 1 de 2

SDU.111.2019

Bogotá, 01 de febrero de 2019

Señor

ANONIMO

No registra dirección.

Asunto: Petición de Usuario 077-2019

Dando alcance al requerimiento del radicado 20193000000902 recibida a través de página Web referente a atención en call center me permito dar respuesta y comentarle que su observación fue evaluada por la Subdirección de Consulta Externa quien agradece su petición, esto nos hace brindar un servicio con calidad, al ser anónima no fue posible más claridad frente a lo sucedido en la llamada.

Por otra parte me permito informar que el hospital de la Samaritana cuenta con los siguientes medios para acceder a citas especializadas, en donde se suministra la información complementaria.

- **Página web:** www.hus.org.co en el **link citas web**, ubicado en la parte inferior derecha de nuestra página. Diligenciar todo el formulario. En tres días hábiles recibirá respuesta.
- **Correo electrónico:** citas.medicas@hus.org.co, en donde puede adjuntar las autorizaciones y ordenes médicas. En tres días hábiles recibirá respuesta.
- **Central de citas especializadas:** Para la atención en Bogotá al 4897060, de lunes a viernes de 7 a 5pm y sábados de 8am a 1pm jornada continua. Para atención en sede Zipaquirá al 4897069 de lunes a viernes de 7 am a 12 pm, de 2 a 5 pm y sábados de 9am a 12 pm. Es de mencionar que algunos días y horas específicas se presenta mayor demanda del servicio, lo que hace que se dificulte un poco la comunicación, en donde de lunes a viernes entre 7 y 9 am y los días sábados es muy fácil la comunicación.
- **Personal:** en ventanilla de facturación del sótano de lunes a viernes de 6:30 am a 4:00 pm

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



051



SC5520-1



Carrera 8 No. 0 – 29 Sur. Tels. 4077075

www.hus.org.co

“Humanización con sensibilidad social”



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

Al contestar por favor cite:2019300001433-1



05GIS15 - V4 Página 2 de 2

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.

Esperamos haber dado respuesta a su petición y lo invitamos a continuar utilizando nuestros servicios.

Cordialmente,

MARTHA LUCIA GONZALEZ -
Subdirectora Defensoría al Usuario

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

Trascribió: Doris Sánchez, auxiliar SDU

CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERIA	
Fijado (Fecha y Hora):	Desfijado (Fecha y Hora):
11 febrero 15 19 h	Febrero 15 19 h
Responsable: DSanchez	Responsable: DSandoz



051



SC5520-1



Carrera 8 No. 0 – 29 Sur. Tels. 4077075

www.hus.org.co

"Humanización con sensibilidad social"