

CS2025500002507
05GIN15 – V8Página 1 de 2

Bogotá D.C, Abril 28 de 2025

Señora:
YULY MILENA MORENO CASTILLO
NO REGISTRA

Asunto: Petición de Usuario Almera 202517904

Reciba un cordial saludo de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al requerimiento del radicado 202517904 recibido en Nuestra Apertura de Buzón de Sugerencia, me permito informar que su solicitud fue evaluada por el Líder de Facturación, Jefe Jonathan Poveda, quien informa:

"Se emite respuesta a requerimiento interpuesto por la usuaria Yuly Milena Moreno quien refiere insatisfacción por la atención recibida con el turno para asignación de citas en consulta externa. Se hace énfasis en la importancia de que nuestros usuarios asistan a sus citas con el tiempo de anticipación requerido por la institución para así también garantizar una efectiva prestación del servicio, sin embargo, cabe aclarar que por parte del área de facturación y asignación de citas se está llevando a cabo plan de mejora para agilizar y optimizar este proceso, con el fin de evitar inconvenientes de este tipo y prestar nuestros servicios con la mejor calidad.

Lamentamos los inconvenientes derivados de esta situación, esperamos poder seguir prestando los servicios de salud ofertados en nuestra institución. De antemano nos permitimos ofrecer disculpas por las incomodidades generadas al momento de acudir a su servicio, es para nosotros muy importante la opinión de nuestros usuarios, por lo que tendremos en cuenta su requerimiento y tomaremos las medidas pertinentes y correctivas que sean necesarias para que en lo posible no vuelva a ocurrir este tipo de altercados con ninguno de nuestros usuarios."

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 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.

mjo

CS2025500002507
05GIN15 – V8Página 2 de 2

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.

Canal Presencial: Oficinas de la Subdirección de Defensoría al usuario y Atención al Usuario, redes Sociales,

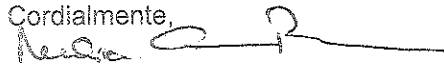
Correo Electrónico atencion.usuario@hus.org.co; denunciacorrupcion@hus.org.co; zpsiau.lider@hus.org.co;

Canal Escrito: a través de los Buzones de sugerencias ubicados en los diferentes servicios de la institución,

Canal Telefónico: 4077075 Ext. 10279/10280

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

Cordialmente,



NUBIA GUERRERO PRECIADO

Directora de Atención al Usuario

atencionu.direccion@hus.org.co

PBX. 407 70 75 Ext. 10280 -10279

CONTROL PUBLICACION EN CARTELERA	
Fecha de Fijado:	Fecha de Desfijado:
28 Abril 2025	12 Mayo 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: Sandra Katherine Cruz Molina -Auxiliar II Defensoría al Usuario