



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

SDU.2019

Bogotá, de Diciembre de 2019

Señor

CARLOS BENJAMIN PAEZ HERRERA

No registra dirección.

Al contestar por favor cite:2019300015310-1



05GIS15 - V4 Página 4 de 4

Asunto: Petición de Usuario 2981-2019

Dando alcance al requerimiento del radicado 20193000039772 recibida a través de nuestra Oficina de Defensoría al Usuario referente a atención en la institución, me permito inicialmente ofrecer excusas por la posible situación que genero tal insatisfacción informándole que en el Hospital Universitario de la Samaritana contamos con una política de humanización y el respeto por nuestros usuarios y su familia a la vez que su petición fue evaluada por la Subdirectora de Consulta Externa quien informa que la asesora manifiesta disculpas por los inconvenientes causados al asignar mal la cita, teniendo en cuenta que se desplazó desde otro departamento.

Desde la Central de citas realizaron retroalimentación a la asesora, sobre la importancia de solicitar con más énfasis los datos del paciente y consulta que requiere al momento de asignar las citas, esto con el fin de garantizar un mejor y eficaz servicio a los pacientes y sus familiares. Registra cita ya asignada para el día 09/12/19 con Cirugía Bariátrica.

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.

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

Cordialmente,

MARTHA LUCIA GONZALEZ
Subdirectora Defensoría al Usuario
defensor.subdirector@hus.org.co
PBX. 407 70 75 Ext. 10280

CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERIA	
Fijado (Fecha y Hora):	Desfijado (Fecha y Hora):
06/12/2019	20/12/2019
Responsable:	Responsable:
Andrea Sa	Andrea Sa

Trascribió: María E Torres C, auxiliar SDU.



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

www.hus.org.co

"Humanización con sensibilidad social"