



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

SDU.589.2017

Bogotá, 28 de Junio de 2018

Señora

SANDRA SERRANO

No registra dirección

Al contestar por favor cite:2018300007139-1



05GIS15 - V3 Página 1 de 2

Asunto: Petición de Usuario 785-2018

Dando alcance al requerimiento del radicado 20183000010742 recibida a través del buzón de sugerencias me permito comentarle que su observación fue evaluada por la Subdirección de Sistemas quien informa que cuando acuda al Hospital para su atención medica puede solicitar acompañamiento por parte de los colaboradores de atención al usuario y/o consulta externa para el proceso de tomar el turno, facturación y atención de cita médica.

Cabe aclarar que este tipo de ayudas tecnológicas se basan en estándares establecidos que permiten ofrecer la prestación del servicio médico de manera intuitiva, ordenada y oportuna, con el ánimo de mejorar la atención y satisfacción del usuario.

Por lo tanto ofrecemos disculpas por los inconvenientes que le ocasiono el digiturno en la prestación del servicio de salud y esperamos que la próxima vez que acuda al servicio estos elementos no interfieran en su atención médica, claro está apoyándose en los colaboradores con lo que cuenta el Hospital en el servicio.

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 este medio

Cordialmente,

MARTHA LUCIA GONZALEZ

Subdirectora 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):
28-6-18	13-7-18
Responsable:	Responsable:
Andrea	Andrea



051



SC5520-1

Carrera 8 No. 0 - 29 Sur. Tels. 4077075 www.hus.org.co

"Humanización con sensibilidad social"

