



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

Al contestar por favor cite:2018300010709-1



05GIS15 – V3 Página 1 de 2

SDU.987.2018

Bogotá, 19 de septiembre de 2018

Señora

MARTHA ROMERO

No registra dirección.

Asunto: Petición de Usuario 1310-2018

Dando alcance al requerimiento del radicado 20183000017072 recibida a través de nuestro buzón de sugerencias, me permito dar respuesta a su requerimiento y comentarle que su observación fue evaluada por la Subdirección de Consulta Externa quien informa que los horarios de atención de citas Especializadas es de lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 1:00 pm jornada continua, atendiendo un promedio mensual de más de 11000 llamadas, esto debido a que el HUS es cabeza de red y Centro de Referencia de los 117 municipios de Cundinamarca y que adicionalmente recibe solicitudes de otros departamentos y de estas llamadas en promedio se atendieron 9000.

Agradecemos su petición, gracias a ella estamos buscando en conjunto con la gerencia estrategias para fortalecer nuestro servicio de la central de citas. Es de mencionar que de acuerdo con las estadísticas, en algunos días de la semana y horas específicas se presenta mayor demanda del servicio, lo que hace que se dificulte un poco la comunicación. Invitamos al usuario a continuar haciendo uso de esta servicio en donde de lunes a viernes entre las 7:00 am y las 8:30 am, hacia medio día entre las 12:00 y la 1:30 pm y los días sábados es fácil la comunicación

También el hospital de la Samaritana cuenta con los siguientes medios para acceder a citas especializadas, en donde se suministra la información complementaria.

- **Personal:** en ventanilla de facturación del sótano de lunes a viernes de 6:30 am a 4:00 pm
- **Central de citas:** 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.
- **Correo electrónico:** citas.medicas@hus.org.co
- **Página web:** www.hus.org.co en el link citas web, ubicado en la parte inferior derecha de nuestra página.

Para la solicitud de cita debe contar con:

- Documento de identidad original.
- Autorización de la EPS cuando aplique, vigente y dirigida al HUS a la sede correspondiente (Bogotá o Zipaquirá).
- Orden médica o formato de Referencia y Contra referencia.
- Diagnostico

El HUS es un hospital universitario, por lo tanto en la atención, el especialista puede estar acompañado por personal en formación.

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



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:2018300010709-1



05GIS15 - V3 Página 2 de 2

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 solicitud 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 7075 Ext. 10280

CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERA	
Fijado (Fecha y Hora): 2:00 PM	Desfijado (Fecha y Hora): 2:00 PM
19/09/18	03/10/18
Responsable: David U.	Responsable: David U.

Trascribió: Doris Sánchez-Auxiliar SDU



051



SC5520-1

Carrera 8 No. 0 - 29 Sur. Tels. 4077075 www.hus.org.co
"Humanización con sensibilidad social"

