



HOSPITAL UNIVERSITARIO  
DE LA SAMARITANA

*Empresa Social del Estado*

Al contestar por favor cite:2019300003719-1



05GIS15 - V4 Página 1 de 1

**SDU.403.2019**

Bogotá, 19 de marzo de 2019

Señor

**NEIRO VARGAS**

No registra dirección

**Asunto: Petición de Usuario 391-2019**

Dando alcance al requerimiento del radicado 20193000004732 recibida a través de nuestro buzón de sugerencias referente a atención en gastroenterología, me permito inicialmente ofrecer excusas, por la situación que genere tal insatisfacción y comentarle que su observación fue evaluada por la Coordinación del Servicio de Gastroenterología quien informa que el periodo previo a la consulta de los pacientes es necesario para poder realizar el trámite administrativo por lo cual los pacientes deben llegar con anterioridad a al ahora de su cita, en ocasiones por dificultades en el servicio no se logra pasar a la hora exacta a los pacientes en consulta como fue el caso manifestado que paso 50 minutos después (8:30 AM). En la medida de lo posible se intenta cumplir con la agenda pero en ocasiones se puede dificultar, pero cabe la pena anotar que si el paciente por cualquier razón llega después a su cita siempre será atendido.

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](http://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 CARTELERA	
Fijado (Fecha y Hora): 4:00PM	Desfijado (Fecha y Hora): 4:00PM.
19/03/19	03/04/19.
Responsable: David U.	Responsable: David U.

Trascribió: D.V-Técnico SDH



051



SC5520-1



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

[www.hus.org.co](http://www.hus.org.co)

"Humanización con sensibilidad social"