



SDU.2000.2019

Bogotá, 19 de septiembre de 2019

Señor
ANONIMO
No registra

Asunto: Petición de Usuario 2358-2019

Dando alcance al requerimiento del radicado 20193000030722 recibido a través de nuestra Pagina Web referente a la asignación de citas, me permito dar respuesta y comentarle que su observación fue evaluada por Subdirección de Consulta Externa quien agradece la petición, gracias a ella y conocedores del aumento de solicitudes por la línea telefónica; con el fin de mejorar y fortalecer nuestros servicios de la Central, se contrató una empresa dedicada a la asignación de citas tanto por medio telefónico como medios virtuales (página web y correo electrónico), la cual está trabajando en la mejora continua de este proceso con el fin de optimizar los tiempos de respuesta para que usted tenga una mejor experiencia al momento de solicitar sus citas.

El Hospital de la Samaritana cuenta con los siguientes medio para acceder a citas especializadas, en donde se suministra la información complementaria.

- **Página web:** www.hus.org.co en el link **SOLICITUD DE CITAS MEDICAS**, ubicado en la parte inferior derecha de nuestra página. Se asigna por este medio siempre y cuando ya **se encuentre el usuario creado en la base de datos del HUS**. Diligenciar todo el formulario. En cinco días hábiles recibirá respuesta.



- **Correo electrónico:** citas.medicas@hus.org.co en donde puede adjuntar autorizaciones, órdenes médicas y datos completos para creación del usuario en nuestra base de datos cuando el paciente es de primera vez en el HUS, y así proceder al agendamiento de la cita solicitada:
 - Número cédula de ciudadanía, Lugar de expedición de la cédula.
 - Nombres y apellidos completos.
 - Fecha de nacimiento.
 - Estado civil, Teléfonos.
 - Dirección de residencia (incluir municipio, zona urbana o rural, barrio o localidad).
 - Discapacidad (si la presenta especificar cuál?)
 - Eps (subsidiado o contributivo). En tres días hábiles recibirá respuesta.
- **Central de Citas Especializadas:** Teléfono 4897060, en el horario de lunes a viernes de 7am a 5pm y sábados de 8am a 1pm. 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 fácil la comunicación.
- **Personal:** en ventanillas de facturación del sótano de lunes a viernes de 6: 30 am a 4 pm.

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





HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

Al contestar por favor cite:2019300012670-1



05GIS15 - V4 Página 2 de 2

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 elevó 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 medios.

Cordialmente,

MARTHA LUCIA GONZALEZ
Subdirectora Defensoría al Usuario
defensor.subdirector@hus.org.co
PBX. 407 70 75 Ext. 10280 - 10140

CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERÍA	
Fijado (Fecha y Hora):	Desfijado (Fecha y Hora):
19-09-19	2-10-19
Responsable:	Responsable:
Andrea	Andrea

Trascribió: María E. Torres C. Técnico SDU.



051



SC5520-1



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

www.hus.org.co

"Humanización con sensibilidad social"