



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

Al contestar por favor cite:2021300006616-1



05GIS15 - V6 Página 1 de 2

SDU.1025.2021

Bogotá, 03 de Agosto del 2021

Señora

ANONIMO

NO REGISTRA DIRECCION

Asunto: Petición de Usuario ALMERA: 20213780 (1058)

Reciba un cordial saludo de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana dando alcance al requerimiento del radicado 20213780 recibida a través de nuestros Buzones de Sugerencias, me permito dar respuesta e informarle que su solicitud fue evaluada por la Coordinadora de Imágenes Diagnosticas Jefe Yamile Ubaque quien informa que:

"Se informa que el procedimiento para atención en ventanillas se realiza con el orden de llegada de los usuarios, por lo cual es necesario tomar una boleta en la máquina de digiturno según sea el requerimiento del usuario, facturar consulta o solicitar una cita. Cabe aclarar que posteriormente se informa al usuario que debe asistir media hora antes de la cita para trámites administrativos y de esta forma evitar posibles retrasos de tiempo para las consultas y algunos usuarios llegan sobre el tiempo solicitando atención rápida sin tener en cuenta las personas que tienen turno primero.

Sin embargo teniendo en cuenta lo descrito en la PQRS en cuanto a que las ventanillas aun estando solas no atienden a los usuarios se hará seguimiento a esta situación para evidenciar lo que ocurre y realizar el procedimiento correctivo, a su vez se retroalimentara a los funcionarios acerca de los derechos que tienen todos los usuarios a recibir una atención oportuna, segura y continua

Por lo la situación descrita en la PQRS presentamos disculpas a nuestro usuario y continuaremos trabajando en pro de siempre brindar una buena atención."

Para finalizar, no obstante lo informado, agradecemos el haber realizado su solicitud a través de nuestros medios disponibles para los ciudadanos, 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.

Sea esta la oportunidad, para hacer entrega de los Derechos y Deberes de los Usuarios, establecidos en la Resolución interna 367 del 22 de septiembre de 2014, en concordancia con la Resolución 13437 de 1991 del hoy Ministerio de Salud y Protección Social y el artículo 160 de la Ley 100 de 1993, cuyo objetivo es



051



SC5520-1



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

www.hus.org.co

"Red Samaritana, Universitaria, Segura y Humanizada"



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

Al contestar por favor cite:2021300006616-1



05GIS15 - V6 Página 2 de 2

darlos a conocer a los pacientes y sus familias, buscando que sean gestores multiplicadores; logrando así, entre otros, educar y sensibilizar en el tema a la comunidad usuaria del HUS.

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

Cordialmente,


MARISOL GARAVITO BEJARANO
Subdirectora de Defensoría al Usuario
defensor.subdirector@hus.org.co
PBX. 407 70 75 Ext. 10280-10109

Trascribió: Andrea Muñoz - Técnico - SDU
Anexo: Un (1) Folio

CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERÍA	
Fijado (Fecha y Hora):	Desfijado (Fecha y Hora):
Responsable:	Responsable:



051



SC5520-1



Carrera 8 No. 0 – 29 Sur. Tel. 4077075

www.hus.org.co

“Red Samaritana, Universitaria, Segura y Humanizada”