



HOSPITAL UNIVERSITARIO  
DE LA SAMARITANA

*Empresa Social del Estado*

Al contestar por favor cite:2021300006886-1



05GIS15 - V6 Página 1 de 2

SDU.1036.2021

Bogotá, 20 Agosto del 2021

Señora

**PATRICIA GAHYDA**

No registra dirección

**Asunto: Petición de Usuario Almera 20213888 (1131)**

Reciba un cordial saludo de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana dando alcance al requerimiento del radicado 20213888 recibida a través de nuestro Buzón de Sugerencias, me permito dar respuesta e informarle que su solicitud fue evaluada por la Subdirección de Consulta Externa Jefe Alexandra Beltrán quien informa:

*"Dando respuesta a la PQRS, la peticionaria manifiesta que "no fue posible la comunicación por teléfono ya que no contestan o cuelgan", no registra ninguna solicitud posterior al mes de abril a través de la línea telefónica 4897060 de la central de citas "y que por el correo es demasiado deplorable", se validó el correo electrónico de citas médicas que evidencia, solicitud de cita sin adjuntar la autorización, lo cual se recomendó en respuesta de la central de citas; posteriormente realizó solicitud el 8 de julio con autorización (respuesta que tiene estándar de tres días hábiles para ser emitida). La familiar (Marcela Muñoz- nuera) el 12 de julio solicitó personalmente la cita, la cual fue asignada y se le entregó la boleta de la misma con información completa donde registra la hora de la cita a las 8:30am y en respuesta al correo también se adjuntó esta boleta.*

*Revisando en sistema Dinámica Gerencial, la cita con Anestesia estaba programada a las 8:30 a.m., el registro en la Historia Clínica fue a las 8:26 a.m., lo que evidencia que la paciente fue atendida antes de la hora programada. El colaborador Diego, manifiesta que proporcionó la información pertinente a la paciente y familiar, respecto a la hora y la ubicación del consultorio donde la atenderían en consulta y en ningún momento ofreció un trato inadecuado.*

*Teniendo en cuenta la PQR, se recordó a los colaboradores la importancia de usar un tono de voz adecuado y actitud al momento de brindar la información a los usuarios.*

*En nuestro servicio nos caracterizamos por prestar una excelente atención y promulgamos los Derechos y deberes de nuestros pacientes dentro de los cuales se encuentra el Derecho 1. Recibir atención humanizada y trato amable, para el cual el paciente y acompañante tiene derecho a recibir un trato amable, cálido y cortés de los colaboradores del Hospital durante la atención, respetando su dignidad humana".*

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](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.

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 darlos a conocer a



051



SC5520-1



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

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

*"Red Samaritana, Universitaria, Segura y Humanizada"*



HOSPITAL UNIVERSITARIO  
DE LA SAMARITANA

*Empresa Social del Estado*

Al contestar por favor cite:2021300006886-1



05GIS15 - V6 Página 2 de 2

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.subdirecto@hus.org.co](mailto:Defensor.subdirecto@hus.org.co)  
PBX. 407 70 75 Ext. 10280 -10109  
Trascribió: Lady Moreno - Técnico - SDU  
Anexo: Un (1) Folio

CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERIA	
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](http://www.hus.org.co)

“Red Samaritana, Universitaria, Segura y Humanizada”