



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

05GIS15 - V1

Al contestar por favor cite:2017300012700-1



SDU.586.2017

Bogotá, 17 de Octubre de 2017

Señora

JOHANA RODRIGUEZ

NO REGISTRA DATOS

Asunto: Petición de Usuario: 688 de 2017

Dando alcance al requerimiento del radicado 20173000011812 recibida a través de nuestra oficina de Atención al Usuario referente a su inconformidad por la no atención en consulta de endocrinología, le comento que su observación fue evaluada por la Subdirección de consulta externa quien informa que la paciente tenía cita programada para endocrinología a las 10:40 am y llegó a demandar los servicios una hora más tarde de lo programado, cabe resaltar que al momento de asignar la cita siempre se le indica al usuario que debe llegar a facturar con 30 minutos de anticipación a la hora programada con el fin de evitar retrasos y percances.

En la mayoría de los casos los especialistas atienden pacientes a pesar de llegar tarde, pues saben perfectamente que los pacientes que se atienden en el HUS vienen de fuera de Bogotá, pero se debe contar con la aprobación de ellos y la planeación del tiempo que disponen para coordinación de sus actividades. La especialista no pudo escucharla ni atenderla, ya que se encontraba en consulta con otro paciente y posterior a la programación en el HUS tenía agenda en la tarde en otra institución, razón por la cual es puntual en la atención.

La Dra. Tapiero, una vez conoció la queja realizó revisión de la historia clínica y recomienda según diagnóstico que el medicamento que usa puede ser formulado sin inconvenientes por medicina general en la respectiva EPS. Ante el malestar presentado, la Doctora sugiere que la atención sea presentada por el Dr. Lancheros para que continúe tratamiento.

Agradecemos tener en cuenta la información pertinente para cumplir las citas programadas, con el fin de evitar contratiempos.

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

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

05GIS15 - V1

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 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.

Aprovecho 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 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.

Cordialmente,

MARTHA LUCIA GONZALEZ

Subdirección de Defensoría al Usuario

atencion.usuario@hus.org.co - defensor.subdirector@hus.org.co

PBX. 407 70 75 Ext. 10280

Anexo: Dos folios

Proyecto: Doris Sánchez.

Auxiliar DU

| CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERA | |
|-------------------------------------|---------------------------|
| Fijado (Fecha y Hora): | Desfijado (Fecha y Hora): |
| 17 Oct 19 | 27 Oct 19 |
| Responsable: | Responsable: |
| | |

