

\*CS2024500002648\*  
05GIN15 – V8Página 1 de 2

Bogotá D.C, Agosto 16 de 2024

Señora:  
YOLIMA PEÑA ALVAREZ  
No registra correo

Asunto: Petición de Usuario Almera 202415438

Reciba un cordial saludo de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al requerimiento del radicado 202415438 recibido por medio de Nuestro Buzón de Sugerencias, me permito informarle que su solicitud fue evaluada por El Coordinador de Otorrino, Dr Luis Jorge Mejia Perdigon, quien manifiesta:

"Dando respuesta a la solicitud de la paciente Lucy Álvarez, remitimos informar que para la fecha 31 de Julio de la cita de la paciente se realizo un cambio de horario e la agenda correspondiente a la Dra. EILEEN VARGAS,

**Se llamo a los pacientes y se les indico el cambio de hora en los cuales estuvieron de acuerdo."**

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 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.

Para finalizar, 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.

Por otra parte le informamos que los medios dispuestos por el Hospital Universitario de la Samaritana para interposición de PQRSDf son:

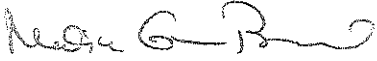
Vía página Web en la dirección [www.hus.org.co](http://www.hus.org.co)  
Canal Presencial: Oficinas de la Subdirección de Defensoría al usuario y Atención al Usuario, redes Sociales,  
Correo Electrónico [atencion\\_usuario@hus.org.co](mailto:atencion_usuario@hus.org.co); [denunciacorrupcion@hus.org.co](mailto:denunciacorrupcion@hus.org.co); [zpsiau.lider@hus.org.co](mailto:zpsiau.lider@hus.org.co);  
Canal Escrito: a través de los Buzones de sugerencias ubicados en los diferentes servicios de la institución,  
Canal Telefónico: 4077075 Ext 10279/280

\*CS2024500002648\*

05GIN15 – V8Página 2 de 2

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

Cordialmente,



**NUBIA GUERRERO PRECIADO**  
Directora de Atención al Usuario  
[atencionu.direccion@hus.org.co](mailto:atencionu.direccion@hus.org.co)  
PBX. 407 70 75 Ext. 10279 - 10280

| CONTROL PUBLICACION EN CARTELERA |                     |
|----------------------------------|---------------------|
| Fecha de Fijado:                 | Fecha de Desfijado: |
| 16 Agosto 2024                   | 2 Septiembre 2024   |
| Responsable:                     | Holman Vanegas S.   |

Anexos:

Aprobó: Nubia Guerrero Preciado-Subdirectora Atención al Usuario  
Revisó: Nubia Guerrero Preciado-Subdirectora Atención al Usuario  
Elaboró: Holman Vanegas Sánchez -Auxiliar II Subdirección Defensoría al Usuario