

CS2024500003250
05GIN15 – V8Página 1 de 4

Bogotá D.C, Septiembre 16 de 2024

Señor(a):
ANONIMO
No registra correo

Asunto: Petición de Usuario Almera 202415789

Reciba un cordial saludo de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al requerimiento del radicado 202415789 recibido por medio de Nuestra Pagina Web, me permito comunicar:

Se informa que dentro de las funciones del personal de recepción no se encuentra la gestión de asignación de citas, la programación y cancelación de citas es manejada por el servicio de Consulta Externa, para facilidad del usuario desde su casa sin tener que desplazarse hasta el Hospital, **El Hospital Universitario de La Samaritana cuenta con CINCO (5) medios para solicitud de CITAS MÉDICAS ESPECIALIZADAS:**

1. CHATBOT- WHATSAPP CITAS CON SAM 3153405973. Seguir las instrucciones de SAM y registrar respuesta acorde a la pregunta.

La inactividad por chat, se considera cuando pasan 10 minutos sin respuesta o interacción por parte del usuario y se reinicia la solicitud.

2. CORREO. citas.medicas@hus.org.co. Para citas médicas especializadas en el Hospital Universitario de la Samaritana o en el Hospital regional de Zipaquirá.

ufzcitas.medicas@hus.org.co. Para consultas médicas terapéuticas y odontológicas en la Unidad Funcional de Zipaquirá.

Por medio de WhatsApp o correo puede enviar las autorizaciones y órdenes médicas como imagen o PDF.

Los correos con imágenes borrosas, incompletas o ilegibles no serán gestionados.

3. PÁGINA WEB. www.hus.org.co en el botón, llamado SOLICITUD DE CITAS MÉDICAS. 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.

4. TELÉFONO celular 333 0334220 y fijo 601 914 5956.

CS2024500003250
05GIN15 – V8Página 2 de 4

En máximo tres (3) días hábiles recibirá respuesta, para los medios del 1 al 3.

PARA LOS MEDIOS DE SOLICITUD DE CITA MÉDICA ESPECIALIZADA DEL (1 AL 4), EL HORARIO DE ATENCIÓN ES DE LUNES A VIERNES DE 7:00 am a 5:00 pm Y SÁBADO DE 7:00 a.m a 1:00 p.m.

5. PERSONAL: en ventanillas de facturación de Consulta Externa de lunes a viernes de 10:00 am a 4:00 pm.

Para la solicitud de cita debe contar con:

Documento de identidad.

Autorización de la EPS cuando aplique, vigente y dirigida al Hospital Universitario de La Samaritana sede Bogotá, o para la sede correspondiente.

Orden médica o formato de Referencia y Contrareferencia.

Diagnóstico.

Para la atención debe presentarse en facturación con anticipación a la cita (más aún cuando debe liberar la autorización), presentando los mismos documentos anteriores y adicionalmente:

Exámenes de laboratorio o de apoyo diagnóstico necesarios (como, radiografía, resonancia, ecografía entre otras), para ser presentados al especialista en la consulta o procedimiento.

Para cita de ANESTESIA debe presentar IMPRESOS:

- Consentimiento informado de la especialidad quirúrgica del HUS,
- Pre-quirúrgicos resultados y
- Consultas con otras especialidades, en caso necesario.

SOMOS UN HOSPITAL UNIVERSITARIO, POR LO TANTO, EN LA ATENCIÓN, EL ESPECIALISTA PUEDE ESTAR ACOMPAÑADO POR PERSONAL EN FORMACIÓN.

Para solicitudes DIFERENTES A CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA (como radiología, terapias o laboratorio), comunicarse al CONMUTADOR DEL HUS 601

CS2024500003250

05GIN15 – V8Página 3 de 4

4077075 O 601 7051111 Y SOLICITAR LA EXTENSIÓN SEGÚN
CORRESPONDA.

Cuando el paciente es de primera vez en el Hospital, por whatsapp, correo o celular puede adjuntar o suministrar los datos completos para admisión (creación) del usuario en nuestra base de datos y así proceder al agendamiento de la cita solicitada.

Datos requeridos para admisión:

Número cédula de ciudadanía, Lugar de expedición de la cédula, Nombres y apellidos completos, Fecha de nacimiento, País de nacimiento, Estado civil, Teléfonos, Correo, Dirección de residencia (incluir municipio, zona urbana o rural, barrio o localidad), País de residencia, Discapacidad (si la presenta especificar cuál?), Eps (subsidiado o contributivo).

Y para procedimientos de apoyo diagnóstico que se realizan en Consulta Externa y se programan por whatsapp:

Cardiología 318 2895516

Neurología 310 4993903 o por correo neurología @hus.org.co

Gastroenterología 311 2438732"

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 hacémoslo 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

CS2024500003250

05GIN15 – V8Página 4 de 4

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.

Canal Presencial: Oficinas de la Subdirección de Defensoría al usuario y Atención al Usuario, redes Sociales,

Correo Electrónico atencion.usuario@hus.org.co; denunciacorrupcion@hus.org.co; 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

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

Cordialmente,



NUBIA GUERRERO PRECIADO

Directora de Atención al Usuario

Defensor.subdirector@hus.org.co

PBX. 407 70 75 Ext. 10280 -10279

CONTROL PUBLICACION EN CARTELERA	
Fecha de Fijado:	Fecha de Desfijado:
13 Septiembre 2024	27 Septiembre 2024
Responsable:	Holman Vanegas S.

Anexos:

Aprobó: Nubia Guerrero Preciado-Directora Atención al Usuario

Revisó: Nubia Guerrero Preciado-Directora Atención al Usuario

Elaboró: Holman Vanegas Sánchez -Auxiliar II Subdirección Defensoría al Usuario