

CS2024500004219
05GIN15 – V8Página 1 de 3

Bogotá D.C, Octubre 30 de 2024

Señor:
ANONIMO
NO REGISTRA

Asunto: Respuesta Final Peticion Almera 202416210

Reciba un cordial saludo de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al requerimiento del radicado 202416210 recibido a través de Nuestro Buzón de Sugerencias, me permito dar respuesta e informarle que su solicitud fue evaluada por la Líder de Facturación, Jefe Maria Isabel Vega, quién informa:

“Por lo anterior, no es del alcance de Facturación garantizar disponibilidad de personal para el agendamiento de citas. El propósito principal del Proceso de Facturación es facturar los servicios programados a los cuales se presenta el usuario.”

Por otra parte la Subdirección de Consulta Externa, Jefe Alexandra Beltrán, quien manifiesta:

“Es importante aclarar que desde el día de ayer 28/10/2024 se cuenta con el turno electrónico lo cual nos ayuda a la organización de la atención. Sin embargo se requiere de agilidad y conocimiento por parte de los facturadores para que el proceso sea mucho más ágil.

Como Subdirectora de Consulta Externa tengo a cargo la supervisión del contrato de la Central de citas, que asigna citas por los siguientes medios: correo, teléfono, whatsapp y página web. A partir del 01 de octubre 2024 contamos con un proveedor de la Central de citas nuevo, por lo cual se han presentado algunas dificultades con los canales de asignación contando en el momento únicamente con las líneas telefónicas celular 333 033 4220 y fijo 601 914 5956, correo electrónico citas.medicas@hus.org.co mientras surte el desarrollo e implementación de la automatización de las diferentes interfaces en los sistemas de información para mejorar la experiencia de la atención al paciente en el procedimiento de asignación de citas. Por lo anterior a la fecha no contamos con chat-bot y pagina web, lo cual se espera operación a partir de la última semana de noviembre.

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.

CS2024500004219
05GIN15 – V8Página 2 de 3

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.

Es de mencionar que algunos días y horas específicas se presenta mayor demanda del servicio, lo que hace que se dificulte un poco la comunicación, en donde de lunes a viernes entre 7:00 a.m y 9:00 a.m y los días sábados es más fácil la comunicación. En máximo dos (2) días hábiles recibirán 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.

Se invita al uso de los medios establecidos para la solicitud de citas, los cuales fueron mencionados anteriormente.”

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 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 atención.usuario@hus.org.co; denunciacorruccion@hus.org.co; zpsiaulider@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

mi

CS2024500004219
05GIN15 – V8Página 3 de 3

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
PBX. 407 70 75 Ext. 10279 – 10280

CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERA	
Fijado (Fecha y Hora):	Desfijado (Fecha y Hora):
30 de Octubre 2024	15 de Noviembre 2024
Responsable: Sandra Cruz	Responsable: Sandra Cruz

Anexos: 1 Folio

Aprobó: Nubia Guerrero Preciado-Directora Atención al Usuario
Revisó: Nubia Guerrero Preciado-Directora Atención al Usuario
Elaboró: Sandra Katherine Cruz Molina -Auxiliar II Defensoría al Usuario