

CS2024500005008
05GIN15 – V8Página 1 de 2

Bogotá D.C, Diciembre 26 de 2024

Señor:
ARLESY BUITRAGO
No registra correo

Asunto: Petición de Usuario Almera 202416739

Reciba un cordial saludo de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al requerimiento del radicado 202416739 recibido por medio de nuestro buzón de sugerencias, me permito informarle que su solicitud fue evaluada por la Subdirectora de Consulta Externa, Jefe Alexandra Beltran Suarez, quien comunica:

"...Conocedora de las dificultades que tiene el área de facturación, por parte del personal de enfermería de Consulta Externa se viene apoyando en la asignación de citas, cuando los tiempos lo permiten, ya que en algunas oportunidades los auxiliares no pueden porque se encuentran ocupados circulando procedimientos.

El horario de asignación de citas de medicina especializada en el HUS Bogotá, de manera presencial por parte de facturación es de:

Lunes a viernes De 10:00 am a 4:00 pm

De cambiarse el horario debe ser coordinado entre la líder de facturación y la Subdirección de Consulta Externa, para posterior a ello socializarlo con las áreas de vigilancia y Atención al usuario.

En conjunto con la Central de citas y Sistemas, se está desarrollando diferentes interfaces con los sistemas de información del Hospital Universitario de la Samaritana, mediante implementación de mecanismos de automatización del proceso con inteligencia artificial (IA) optimizando tiempos en los procesos repetitivos, con el fin de mejorar la experiencia de la atención al paciente al momento de la solicitud de la cita; la cual se ampliará a 24/7 en su atención mejorando la oportunidad de respuesta en asignación y/o confirmación de cita, a partir del próximo 15 de diciembre 2024."

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, ofrecemos disculpas por la situación presentada que generó inconformidad en el proceso de atención. 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

[Handwritten signature]

CS2024500005008

05GIN15 – V8Página 2 de 2

adoptada y/o respuesta emitida por esta entidad a la cual usted elevó 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,

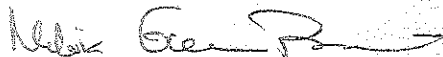
Correo Electrónico atencion.usuario@hus.org.co; denunciacorrupcion@hus.org.co; zpsjau.lider@hus.org.co;

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:
26 Diciembre 2024	13 Enero 2025
Responsable:	Holman Vanegas S.

Anexos: 1 Anexo

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