

CS2025500000465
05GIN15 – V8Página 1 de 3

Bogotá D.C, Enero 31 de 2025

Señor (a):
ANONIMO
Asunto: Petición de Usuario Almera 202517097

Reciba un cordial saludo de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al requerimiento del radicado 202517097 recibido a través de nuestra pagina web, me permito dar respuesta e informarle que su solicitud fue evaluada por La Subdirección de Consulta Externa quien informa:

“...El Hospital Universitario de La Samaritana cuenta con CINCO (5) medios para solicitud y cancelación de **CITAS MÉDICAS ESPECIALIZADAS**:

1. **CHATBOT- WHATSAPP CITAS CON SAM 3153405973** Seguir las instrucciones.
2. **CORREO:** respuesta de 3 a 5 días hábiles

Para citas en Hospital de la Samaritana Bogotá citas.medicas@hus.org.co

Para citas en el Hospital Regional Zipaquirá hrzcitasmedicas@hus.org.co

Para citas en la Unidad Funcional de Zipaquirá zpcitas.medicas@hus.org.co

3. **PÁGINA WEB:** www.hus.org.co en el link de color azul, ubicado en el costado derecho, 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:** Los números de contacto son los mismos para las tres (3) sedes.

WhatsApp: 315 3405973

Celular: 333 0334220

Fijo: 601 914 5956

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

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

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

CS2025500000465

05GIN15 – V8Página 2 de 3

HORARIO DE ATENCIÓN ES DE LUNES A VIERNES DE 10:00 am a 4:00 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.

• **Para solicitud de informacion u orientacion en Hospital de la Samaritana Bogotá**

4077075 Ext. 10109 Atencion al usuario

4077075 Ext. 10279 o 10280 Defensoria del Usuario

4077075 Ext. 10557 Trabajo Social

• **Para solicitud de informacion u orientacion en Hospital Regional Zipaquirá**

8519515 Ext. 2716 Trabajo Social

8519515 Ext. 2717 Atencion al usuario

• **Para solicitud de informacion u orientacion en Unidad Funcional de Zipaquirá**

4077075 Ext. 10961 Trabajo Social

4077075 Ext. 10957 Atencion al usuario

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.

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.

pyf

CS2025500000465
05GIN15 – V8Página 3 de 3

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 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 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. 10279/10280

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

Anexos: 1 Folio

Aprobó: Nubia Guerrero Preciado-Directora Atención al Usuario
Revisó: Nubia Guerrero Preciado-Directora Atención al Usuario
Elaboró: Rosa Liceth Rodriguez Gonzalez-Auxiliar Defensoría al Usuario

