

Al contestar por favor cite:2017300015962-1



SDU.771.2017  
Bogotá, 27 de diciembre de 2017

Señora  
**MARTHA CELILIA RODRIGUEZ MELO**  
**VEREDA TIERRA NEGRA, SESQUILE, CUNDINAMARCA**

**Asunto: Petición de Usuario: 1008 de 2017**

Dando alcance al requerimiento del radicado 20173000015862 recibida a través de nuestro buzón sobre salida de paciente, me permito dar respuesta a su requerimiento y comentarle que su observación fue evaluada en conjunto por el Líder de Facturación y la Líder de Trabajo Social quienes ofrecen disculpas a la paciente e informa que al momento de la salida se define el monto a cancelar.

Al ingreso al Hospital corresponde al funcionario encargado del área de admisiones verificar en base de datos la seguridad social del paciente y el nivel correspondiente, brindar información respecto a los toques máximos de los copagos a realizar por los servicios prestados y entregar en físico la información de los mismos.

Trabajo Social tiene como una de sus acciones informar y orientar a nuestros pacientes y/o familiares en temas de aseguramiento, verificar bases de datos según la necesidad y además apoya la gestión financiera invitando a los usuarios a acercarse a facturación para verificar su estado de cuenta, sin embargo no se alcanza cubrimiento del 100% de la población, por lo cual se pide excusas a la peticionaria, así mismo se realizara retroalimentación al equipo de trabajo social para dejar registro en el estudio social la información general brindada a los usuarios sobre los posibles copagos a realizar en el HUS.

Para finalizar, no obstante lo informado, agradecemos el haber dejado su observación y comentarios, los cuales son valiosos aportes para mejorar cada día y poder seguir prestando servicios con la calidad esperada, 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](http://www.hus.org.co) o por correo electrónico institucional o en su defecto, frente a

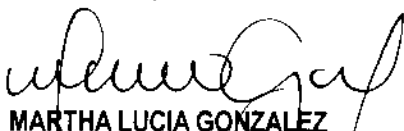
05GIS15 – V1

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.

Aprovecho 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.

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

Cordialmente,



**MARTHA LUCIA GONZALEZ**  
Subdirectora Defensoría al Usuario  
atencion.usuario@hus.org.co – defensor.subdirector@hus.org.co  
PBX. 407 70 75 Ext. 10280

Anexo: Un folio  
Proyecto: Doris Sánchez -Auxiliar DU