



HOSPITAL UNIVERSITARIO  
DE LA SAMARITANA

*Empresa Social del Estado*

Al contestar por favor cite:2018300003362-1



05GIS15 - V3 Página 1 de 2

SDU.242.2018

Bogotá, 29 de Marzo de 2018

Señor

**ANONIMO**

**No registra dirección**

**Asunto: Petición de Usuario 363 2018**

Dando alcance al requerimiento del radicado 2018300004942 recibida a través de página Web sobre atención en ventanillas de facturación, *me permito inicialmente ofrecer excusas, por la posible situación que genere tal insatisfacción* y comentarle que su observación fue evaluada por la Líder del Proyecto de Facturación quien dando respuesta al oficio de la referencia informa que se realiza socialización del trato amable y humanizado a los usuarios, se indica la directriz que en horas laborales no se debe utilizar el celular, se realiza y anexa acta de compromiso y adicionalmente se solicita una capacitación, por parte de Atención al Usuario a todos los trabajadores en misión que están en permanente contacto con los usuarios especialmente, facturación y autorizaciones de consulta externa.

No obstante lo anterior, consideramos relevante mencionar que el HUS ha venido trabajando en el fortalecimiento de los procesos de información y orientación al usuario así como en humanización del servicio, sensibilizando el talento humano que participa en el proceso de atención del paciente y su familia, a través de la Campaña del **"Pacto por el Trato Amable"**, para concientizar a los actores del mismo en que siempre debemos ofrecer un trato respetuoso, cordial y humanizado

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 hacérselo 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 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



051



SC5520-1

Carrera 8 No. 0 - 29 Sur. Tels. 4077075 [www.hus.org.co](http://www.hus.org.co)

*"Humanización con sensibilidad social"*





HOSPITAL UNIVERSITARIO  
DE LA SAMARITANA

*Empresa Social del Estado*

Al contestar por favor cite:2018300003362-1<sup>o</sup>



05GIS15 - V3 Página 2 de 2

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 este medio.  
Cordialmente,

**MARTHA LUCIA GONZALEZ**

Subdirectora de Defensoría al Usuario

[atencion.usuario@hus.org.co](mailto:atencion.usuario@hus.org.co) - [defensor.subdirector@hus.org.co](mailto:defensor.subdirector@hus.org.co)

PBX. 407 70 75 Ext. 10280

Transcribió: Doris Sánchez, Auxiliar DU  
Anexo: Un folio

CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERA	
Fijado (Fecha y Hora):	Desfijado (Fecha y Hora):
Abril 21/18 13h	Abril 13/18 13h
Responsable:	Responsable:
<i>Dorinda</i>	<i>Dorinda</i>



051



SC5520-1

Carrera 8 No. 0 - 29 Sur. Tels. 4077075 [www.hus.org.co](http://www.hus.org.co)  
"Humanización con sensibilidad social"

