



HOSPITAL UNIVERSITARIO  
DE LA SAMARITANA

*Empresa Social del Estado*

Al contestar por favor cite:2018300008239-1



05GIS15 - V3 Página 1 de 1

**SDU.751.2018**  
Bogotá, 30 de Julio de 2018

Señora  
**MARIA MARINA CACHAY**  
No registra dirección

**Asunto: Petición de Usuario 1014 de 2018**

Dando alcance al requerimiento del radicado 20183000013462 recibida a través nuestro buzón de sugerencias, me permito inicialmente ofrecer excusas por la situación que genero tal insatisfacción y comentarle que su solicitud fue evaluada por la Líder del Proyecto de facturación quien informa que el proceso de facturación depende de la gestión de las áreas asistenciales como enfermería (cierre de notas de enfermería y devolución de medicamentos), área médica (realizar epicrisis o actualizarla), área de farmacia (cargue de medicamentos e insumos y recepción de devoluciones de medicamentos e insumos), laboratorio y patología (cargue de resultados), imagenología (cargue de resultados). De tal forma que mientras se regule el proceso y se articulen todas las áreas nos tomara un tiempo en generar la factura y en ajustar el proceso el cual se desarrollara de manera progresiva.

Ofrecemos disculpas al paciente por la demora en el proceso de facturación, seguiremos en una mejora continua aplicando los procesos establecidos por la institución.

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.

Esperamos haber dado respuesta a su petición 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

CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERA	
Fijado (Fecha y Hora): 11:00 AM	Desfijado (Fecha y Hora): 11:00 AM
30/07/18	14/08/18
Responsable: David U.	Responsable: David U.

Anexo: Un folio  
Trascribió: Doris Sánchez, auxiliar SDU



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

