



SDU.915.2018
Bogotá, 31 de agosto de 2018

Señora
ELIANA AGUILAR
No registra dirección.

Asunto: Petición de Usuario 1246 de 2018

Dando alcance al requerimiento del Radicado No. 20183000016342 recibida a través de nuestro buzón de sugerencias, me permito dar respuesta y comentarle que se realizó seguimiento a la petición de la referencia donde le informamos que de acuerdo a nuestros procesos internos se deben tener todos los documentos necesarios para general la factura el cual incluye la epicrisis que es generada por la especialidad tratante donde se puede presentar demora y adicionalmente en el proceso de facturación, el día que se presentó el caso manifestado se tenían acumuladas varias salidas de pacientes por tal motivo ofrecemos disculpas y agradecemos la petición ya que estamos trabajando para mejorar la oportunidad de egreso administrativo de nuestros pacientes hospitalizados.

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 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 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

CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELES	
Fijado (Fecha y Hora): 4:00PM	Desfijado (Fecha y Hora): 4:00PM
31/08/18	17/09/18
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
"Humanización con sensibilidad social"

