



HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

SDU.366.2019

Bogotá, 12 de marzo de 2019

Señora

ELSA FONSECA

No registra dirección.

Al contestar por favor cite:2019300003320-1



05GIS15 - V4 Página 1 de 1

Asunto: Petición de Usuario 395-2019

Dando alcance al requerimiento del radicado 20193000004652 recibida a través de nuestro buzón de sugerencias referente a atención en facturación, me permito inicialmente ofrecer excusas por la posible situación que genero tal insatisfacción y comentarle que su observación fue evaluada por el Líder del Proyecto de facturación quien informa que el proceso de facturación siempre se realiza con el número de las personas asignadas a cada puesto de trabajo y no se permite un lugar de trabajo sin su respectivo facturador dado el caso que por algún motivo se ausente una persona del área de facturas se cubre el turno con otra persona que realice el proceso. De esta manera haciendo cumplir el derecho de los usuarios a recibir una atención humanizada con atención oportuna segura y continua.

Todo el tiempo se trabaja continuamente en el mejoramiento del proceso buscado evitar posibles errores y brindar la mejor atención a todos los usuarios.

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.

Esperamos su 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

Trascribió: Doris Sánchez-Auxiliar SDU

CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERA	
Fijado (Fecha y Hora): 4:30 PM	Desfijado (Fecha y Hora): 11:30 AM
12/03/19	27/03/19.
Responsable: David U.	Responsable: David U.



Carrera 8 No. 0 - 29 Sur. Tels. 4077075

www.hus.org.co

"Humanización con sensibilidad social"

