



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

Al contestar por favor cite:2019300003365-1



05GIS15 - V4 Página 1 de 1

SDU.377.2019

Bogotá, 13 de marzo de 2019

Señor

GUILLERMO ROZO

No registra dirección.

Asunto: Petición de Usuario 394-2019

Dando alcance al requerimiento del radicado 2019300004682 recibida a través de nuestro buzón de sugerencias referente a atención en facturación, me permito inicialmente ofrecer excusas por la situación que genero tal insatisfacción y comentarle que su observación fue evaluada por el Líder del Proyecto de facturación quien informa que la demora algunas ocasiones en la atención en las ventanillas se genera por diferentes motivos, puede ocurrir que tengamos un flujo muy alto de pacientes o que el sistema no esté funcionando correctamente y se caiga la red o se ponga lenta. También al agendar la cita se recomienda al paciente llegar con anticipación para prever posibles demoras, algunos no toman en cuenta dicha recomendación llegando sobre el tiempo a su cita y al no ser atendidos inmediatamente se genera el malestar.

Ante dichas situación presentamos disculpas al paciente, realizaremos el seguimiento necesario y oportuno continuando con el proceso de mejora continua para brindar un mejor servicio a todos los usuarios y que puedan recibir atención oportuna segura y continua.

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

CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERA	
Fijado (Fecha y Hora):	Desfijado (Fecha y Hora):
13-03-19	28-03-19
Responsable:	Responsable:
Doris Brans	Doris Brans

Trascribió: Doris Sánchez-Auxiliar SDU



051



SC5520-1



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

www.hus.org.co

"Humanización con sensibilidad social"