



HOSPITAL UNIVERSITARIO  
DE LA SAMARITANA

*Empresa Social del Estado*

Al contestar por favor cite:2019300007562-1



05GIS15 - V4 Página 1 de 1

**SDU.965.2019**

Bogotá, 22 de mayo de 2019

Señora

**NORA TABARES CORTES**

No registra dirección.

**Asunto: Petición de Usuario 1109-2019**

Dando alcance al requerimiento del radicado 20193000013772 recibido a través de nuestro buzón de sugerencias referente a atención en facturación, me permito dar respuesta y comentarle que su observación fue evaluada por la Líder del Proyecto de Facturación quien informa que se aumento la demanda de pacientes en la institución, fueron dos semanas en las cuales el área de facturación realizo contingencias para poder atender la demanda.

El área de facturación esta ajustando el proceso y a partir del 01 de junio tendremos apoyo específicamente en la guía del paciente en el momento en que llega a facturar.

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  
[defensor.subdirector@hus.org.co](mailto: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):	Desfijado (Fecha y Hora):
22-Mayo-19	06-Junio-2019
Responsable:	Responsable:
Doris Bruns	Doris Bruns



051



SC5520-1



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

[www.hus.org.co](http://www.hus.org.co)

"Humanización con sensibilidad social"