



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

Al contestar por favor cite:2019300012255-1



05GIS15 - V4 Página 1 de 1

SDU.1917.2019

Bogotá, 06 de septiembre de 2019

Señor

ANONIMO

No registra dirección

Asunto: Petición de Usuario 2176-2019

Dando alcance al requerimiento del radicado 20193000028322 recibido a través de nuestra página Web referente a la deficiencia en el servicio , me permito dar respuesta y comentarle que su observación fue evaluada por la Líder del Proyecto de Facturación (E) quien informa que con respecto al número de funcionarios atendiendo en hora de almuerzo, evidentemente es una hora de rotación de personal, y no se encuentra todo el grupo de facturación completo, con el fin de no dejar de prestar atención continua a nuestros usuarios se divide el personal para que tomen su hora de almuerzo, y es claro que el servicio se torne un poco más lento sin el equipo de facturadores completos, se cuenta con una planilla como informe de tiempos en cuanto a break en la mañana, hora de almuerzo y break en la tarde.

Sin embargo realizaremos una retroalimentación acorde a la presente queja, con el equipo de facturadores de consulta externa para enfatizarle la importancia del buen trato y servicio oportuno hacia nuestros usuarios. Presentamos disculpas a nuestro paciente y familia por el tiempo de espera para su cita, continuaremos trabajando en pro de poder brindar una atención oportuna, segura y continua para de esta forma cumplir con los derechos que tienen todos nuestros pacientes y familiares.

No obstante lo anterior, consideramos relevante mencionar que el HUS ha venido trabajando en el fortalecimiento de los procesos de información y orientación al usuario así como en humanización del servicio, sensibilizando el talento humano que participa en el proceso de atención del paciente y su familia, a través de la Campaña del "Pacto por el Trato Amable", para concientizar a los actores del mismo en que siempre debemos ofrecer un trato respetuoso, cordial y humanizado

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 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

PBX. 407 70 75 Ext. 10280

CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERA	
Fijado (Fecha y Hora):	Desfijado (Fecha y Hora):
06/09/19 12:00PM	20/09/19 12:00PM
Responsable:	Responsable:
David U.	David U.

Trascribió: D.V, Técnico SDH



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

www.hus.org.co

"Humanización con sensibilidad social"