



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

Al contestar por favor cite:2020300001025-1



05GIS15 - V4 Página 1 de 2

SDU.111.2020

Bogotá, 05 de Febrero de 2020

Señor

CLEMENTE VILLAMIZAR

No registra Dirección

Asunto: Petición de Usuario 077-2020

Dando alcance al requerimiento del radicado 2020128 recibido a través de nuestro Buzón de Sugerencias me permito dar respuesta y comentarle que su observación fue evaluada por el Líder de Trabajo Social Mayerly Morales quien informa que:

Paciente Clemente Villamizar Herrera con Historia Clínica 5.733.839, afiliado a compartía, quien durante el periodo de hospitalización es abordado por la profesional de Trabajo Social realizando entrevista social para conocer red de apoyo familiar.

Dentro de la Hospitalización el servicio tratante señala realización de procedimiento VERTEBRECTOMÍA TOTAL TORÁCICA VÍA POSTERIOR MÁS DE UN SEGMENTO, RESECCIÓN DE TUMOR O LESIÓN INTRARAQUÍDEO EXTRADURAL LUMBAR HASTA DOS SEGMENTOS VÍA ABIERTA y ARTRODESIS DE LA REGIÓN TORÁCICA DE UNA A TRES VÉRTEBRAS TÉCNICA POSTERIOR CON INSTRUMENTACIÓN VÍA ABIERTA para lo cual se hace necesario tramitar autorización ante la EPS, acción que desarrolla el área de Autorizaciones y no Trabajo Social y situación que se considera fue lo que generó insatisfacción a nuestro paciente y familiares.

De manera clara y respetuosa se informa en varias oportunidades que el inconveniente proviene directamente del pagador en este caso compartía EPS, quien no autorizo oportunamente el procedimiento. Se hizo acompañamiento a familiar Eduard Villamizar y Mery Villamizar hasta la central de autorizaciones, área que se encuentra como responsable de esta gestión; donde la funcionario Gloria Pardo reitero la información de no emisión de autorización por parte del pagador.

Por tal situación el servicio tratante neurocirugía genera solicitud de remisión por no autorización de procedimiento quirúrgico y al no contar con autorización se dio inicio al trámite de remisión, el cual fue informado oficialmente al familiar Mery Villamizar, finalmente el paciente recibió manejo medico en samaritana.

Desde la perspectiva de trabajo social se entregó de manera clara la información solicitada por los familiares cercanos del paciente que incluye a los hijos del paciente, se brindó acompañamiento realizando el abordaje requerido para estos casos a fin de identificar de manera oportuna que es el pagador quien no autorizaba el procedimiento en samaritana y se verifico la notificación entregada por la central de autorizaciones.



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

www.hus.org.co

"Humanización con sensibilidad social"

mq?



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

Al contestar por favor cite:2020300001025-1



05GIS15 - V4 Página 2 de 2

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 petición y lo invitamos a continuar utilizando nuestros servicios.

Cordialmente,

NUBIA GUERRERO PRECIADO
Directora de Atención al Usuario
atencion.usuario@hus.org.co
atencionu.direccion@hus.org.co
PBX. 407 70 75 Ext. 10280 -10109

Fecha de fijado
6-2-20

Fecha de Desfijado
20-2-20.

Trascribió: Andrea Ochoa, Técnico SDU.
Anexo: Un folio.



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

www.hus.org.co

"Humanización con sensibilidad social"