



HOSPITAL UNIVERSITARIO  
DE LA SAMARITANA

*Empresa Social del Estado*

SDU.432.2020

Bogotá, 13 Abril de 2020

Señores

**CESAR ALEXANDER SOLORZANO**

NO REGISTRA DIRECCION

Al contestar por favor cite:2020300003149-1



05GIS15 - V4 Página 1 de 1

**Asunto: Petición de Usuario 477-2020**

Dando alcance al requerimiento del radicado 2020540 recibido a través de nuestra Oficina de Defensoría al Usuario, me permito dar respuesta y comentarle que su observación fue evaluada por la Líder de Facturación María Isabel Vega quien informa que se realiza seguimiento de la queja con el auxiliar de facturación de quinto piso, relatando que para el momento de los hechos, más o menos a las 2:20 pm, el sistema Dinámica estaba presentando fallas por lo que se desplazó hacia el tercer piso para poder imprimir las salidas pendientes. Manifiesta que la falla del sistema quedó evidenciada mediante un reporte de incidencia al área de sistemas.

Como plan de mejoramiento se establece que es necesario fortalecer los canales de comunicación con el equipo médico de piso, para que, ante cualquier eventualidad de ausencia, ellos puedan transmitir el mensaje al usuario y su familia o acompañante, y direccionarlos correctamente evitando estas inconformidades.

Importante afianzar el trabajo en equipo entre facturadores y equipo médico, para que al momento de informar la salida a un paciente, se entreguen oportunamente los documentos a facturación y realizar el respectivo trámite de la cuenta.

Por otro lado, es necesario informar que como consecuencia de la contingencia COVID-19, el personal de facturación está trabajando por turnos, por lo que se dispone de un solo facturador por piso.

Sin embargo, estamos prestos a corregir cualquier incidente, en pro de la satisfacción de nuestros usuarios.

Para finalizar, 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 elevó 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,

**MAYERLY ESPERANZA MORALES**  
Directora de Atención al Usuario (E)

[atencionu.direccion@hus.org.co](mailto:atencionu.direccion@hus.org.co)

PBX. 407 70 75 Ext. 10280 -10109

Trascribió: Andrea Muñoz – Técnica SDU

CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERA	
Fijado (Fecha y Hora):	Desfijado (Fecha y Hora):
13/04/20	24/04/20
Responsable:	Responsable:
Andrea Sa	Andrea Sa



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

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

*"Humanización con sensibilidad social"*