



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

Al contestar por favor cite:2020300008214-1



05GIS15 - V5 Página 1 de 1

SDU.1110.2020

Bogotá, 25 de Agosto del 2020

Señor

ANONIMO

No registra Dirección

Asunto: Petición de Usuario: 20201194 (1120 - 2020)

Dando alcance al requerimiento del radicado 20201194 recibido a través de nuestro Buzón de Sugerencias me permito dar respuesta y comentarle que su solicitud fue evaluada por la Líder de Trabajo Social, Jefe Mayerly Morales, quien manifiesta lo siguiente:

"Inicialmente se pide excusas por la situación que pudo generar la insatisfacción y se realiza el apoyo correspondiente para dar solución a la problemática; para ello se solicita a la Trabajadora Social de acuerdo al estudio social verificar con facturación el tema del pago que refiere la peticionaria ya hizo en el otro Hospital, realizar el reporte a Migración Colombia y realizar la nota de acuerdo a las acciones realizadas.

Finalmente la peticionaria agradece las acciones realizadas y egresa este mismo día con el paciente.

Es muy importante para nuestra Institución seguir fortaleciendo la Humanización en la atención por lo que se realizará intervención con la profesional a fin de evitar que situaciones como ésta se vuelvan a presentar."

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 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.

Se da esta la oportunidad para socializar nuestra declaración de Derechos y Deberes en Salud, bajo nuestro eslogan "Respetando los derechos y educando nuestros deberes." 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 DEL CARMEN GUERRERO

Directora de Atención al Usuario

atención.usuario@hus.org.co

PBX. 407 70 75 Ext. 10280 -10109

fecha de fijado
26/08/2020
fecha de desfijado
09/09/2020

Trascribió: Sharon Ochoa - Técnica SDU

Anexo: Un (1) Folio



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

www.hus.org.co

"Red Samaritana, Universitaria, Segura y Humanizada"