



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA
Empresa Social del Estado

Al contestar por
favor cite:2020300012966-1

20203000129661

05GIS15 - V6 Página 1 de 2

SDU.2061.2020

Bogotá, 22 de Diciembre del 2020

Señor

ANONIMO

NO REGISTRA DIRECCION

Asunto: Petición de Usuario ALMERA: 20202163 (2061)

Dando alcance al requerimiento del radicado 20202163 recibido a través de nuestra Pagina Web, me permito dar respuesta y comentarle que su solicitud fue evaluada por la Lider de Facturacion Jefe Maria Isabel Vega quien informa:

"Dando respuesta a la solicitud, informamos que el día 04/12/2020, se estableció comunicación telefónica desde la Subdirección Cordial Saludo, Con el fin de dar respuesta petición N° 2061-2020, donde el usuario manifiesta su inconformidad en la atención brindada en el área de admisiones y facturación, nos remitimos a hablar con los funcionarios implicados en el suceso quienes refieren.

Admisiones: informa que en ningún momento se acercó algún usuario a solicitar la salida puesto que en admisiones no se dan salidas y de haber solicitado alguien información se habría indicado que las salidas las daba el área de facturación y no en admisiones.

Facturación: Informa que siempre se dan las salidas en el orden de entrega de historias en la ventanilla y que si en algún momento se presenta demora puede ocurrir por alto flujo de pacientes o en algunas ocasiones fallas del sistema.

Ante lo cual presentamos sinceras disculpas a nuestro usuario por la demora presentada en su salida y reiteramos que en ocasiones son situaciones que requieren de tiempo para solucionar, sin embargo continuaremos retroalimentando a nuestros funcionarios en cuanto a los derechos que tienen todos nuestros usuarios a recibir una atención oportuna, segura."

Para finalizar agradecemos el haber realizado su solicitud a través de nuestros medios disponibles para los ciudadanos, 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.



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

www.hus.org.co

"Red Samaritana, Universitaria, Segura y Humanizada"



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

Al contestar por
favor cite:2020300012966-1

20203000129661

05GIS15 – V6 Página 2 de 2

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 solicitud y lo invitamos a continuar utilizando nuestros medios.

Cordialmente,

CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERA	
Fijado (Fecha y Hora):	Desfijado (Fecha y Hora):
23-12-2020	05-01-21
Responsable:	Responsable:
<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>

[Signature]

NUBIA DEL CARMEN GUERRERO
Directora de Atención al Usuario
atención.usuario@hus.org.co
PBX. 407 70 75 Ext. 10280 -10109

Trascribió: Andrea Muñoz - Tec. SDU
Anexo: Uno (1) Folio



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

www.hus.org.co

"Red Samaritana, Universitaria, Segura y Humanizada"