



HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

Al contestar por favor cite:2021300006632-1



05GIS15 - V6 Página 1 de 2

SDU.1029.2021  
Bogotá, 03 de Agosto de 2021

Señor  
ANONIMO  
NO REGISTRA DIRECCION

Asunto: Petición de Usuario: 20213779 (1055)

Reciba un cordial saludo de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al requerimiento del radicado 20213779 recibido a través de nuestro Buzón de Sugerencias me permito dar respuesta y comentarle que su solicitud fue evaluada por la Líder de Facturación Jefe Maria Isabel Vega quien informa:

*"El funcionario informa que cuando entregaron a facturación los documentos de la usuaria el sistema estaba presentaba un error por lo cual se informó a sistemas y se debía esperar que esta área solucionara la falla y así poder generar la salida del paciente, indica que se le informo al familiar del paciente de la falla que estaba ocurriendo y se solicito un poco de paciencia mientras se solucionaba la falla que presentaba el sistema.*

*Por la situación ocurrida desde el área de Facturación reiteramos nuestras disculpas al usuario y su familiar por la demora causada, aclarando que en algunas ocasiones el sistema falla y genera dicha demora.*


*Sin embargo continuaremos trabajando en pro de mejorar cada día y así cumplir con los derechos que tiene nuestros usuarios."*

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](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 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 solicitud y lo invitamos a continuar utilizando nuestros servicios.

Cordialmente,

  
MARISOL GARAVITO BEJARANO  
Subdirectora de Defensoría al Usuario

[Defensor.subdirector@hus.org.co](mailto:Defensor.subdirector@hus.org.co)

PBX. 407 70 75 Ext. 10280 -10109

Trascribió: Andrea Muñoz- Tec. SDU

Anexo: Uno (1) Folio

CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERA	
Fijado (Fecha y Hora):	Desfijado (Fecha y Hora):
5-8-21	20-8-21
Responsable:	Responsable:
Andrea M	Andrea M



051



SC5520-1



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

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

"Red Samaritana, Universitaria, Segura y Humanizada"