

CS2024500003490
05GIN15 – V8Página 1 de 2

Bogotá D.C, Septiembre 25 de 2024

Señor:
ANONIMO
NO REGISTRA

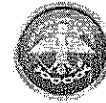
Asunto: Respuesta Petición de Usuario Almera 202415931

Reciba un cordial saludo de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al requerimiento del radicado 202415931 recibido a través de Nuestra Apertura de Buzón de Sugerencia, me permito dar respuesta e informarle que su solicitud fue evaluada por la Líder de Facturación, Jefe María Isabel Vega, quien manifiesta:

“Se presentan excusas al usuario por la situación. En efecto, las áreas responsables están en la consecución de más colaboradores en facturación que cumplan con el perfil y tengan experiencia en el área, para que aporten agilidad al proceso.”

Sea esta la oportunidad, 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.

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.



CS2024500003490
05GIN15 – V8Página 2 de 2

Por otra parte le informamos que los medios dispuestos por el Hospital Universitario de la Samaritana para interposición de PQRSDF son:

Vía página Web en la dirección www.hus.org.co
Canal Presencial: Oficinas de la Subdirección de Defensoría al usuario y Atención al Usuario, redes Sociales,
Correo Electrónico atencion.usuario@hus.org.co; denunciacorrupcion@hus.org.co; zpsiau.lider@hus.org.co;
Canal Escrito: a través de los Buzones de sugerencias ubicados en los diferentes servicios de la institución,
Canal Telefónico: 4077075 Ext. 10279/280

Esperamos haber dado respuesta a su solicitud y lo invitamos a continuar utilizando nuestros servicios.

Cordialmente,

CONTROL DE PUBLICACION EN CARTELERA	
Fecha de Fijado	Fecha de Desfijado
26-09-2024	10-10-2024
Responsable	
Sandra Cruz	

Nubia Guerrero Preciado
NUBIA GUERRERO PRECIADO
Directora de Atención al Usuario
atencionu.direccion@hus.org.co
PBX. 407 70 75 Ext. 10279 - 10280

Anexos: 1 FOLIO

Aprobó: Nubia Guerrero Preciado-Directora Atención al Usuario
Revisó: Nubia Guerrero Preciado-Directora Atención al Usuario
Elaboró: Sandra Katherine Cruz Molina -Auxiliar II Defensoría al Usuario

Nubia Guerrero Preciado
Directora de Atención al Usuario
4077075 Ext. 10279

Atención al Usuario
Hospital Universitario de la Samaritana