

CS2024500004021
05GIN15 – V8Página 1 de 2

Bogotá D.C, Octubre 28 de 2024

Señores:
ANONIMO
No registra dirección de correspondencia

Asunto: Petición de Usuario Almera 20241675

Reciba un cordial saludo de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al requerimiento del radicado 202416175 recibido a través de nuestro Buzón de Sugerencias, me permito dar respuesta e informarle que su solicitud fue evaluada por la Jefe María Isabel Vega Líder de Facturación quien informa:

"En efecto, hay situaciones en las que el proceso de facturación se torna lento por diversas causas tales como fallas en el sistema así como la inducción del personal nuevo.

Se reitera que, facturación presta apoyo al proceso de agendamiento de citas, pero nuestra prioridad es facturarle a los usuarios que acuden a cumplir su cita agendada.

El Hospital Universitario de la Samaritana continúa trabajando en la contratación de personal que cumpla con los requisitos del perfil para Auxiliar de Facturación en Consulta Externa."

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.

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,



CS2024500004021

05GIN15 – V8Página 2 de 2

Canal Telefónico: 4077075 Ext 10279/280

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

Cordialmente,

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

Anexos:

Aprobó: Nubia Guerrero Preciado-Directora Atención al Usuario
Revisó: Nubia Guerrero Preciado-Directora Atención al Usuario
Elaboró: Miguel Alberto Riaño Gutierrez-Profesional II

CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERA	
Fijado (Fecha y Hora):	Destijado (Fecha y Hora):
28-Oct-24	13-Nov-24
Responsable:	Responsable:
	Melmon Vargas Sandoz