



HOSPITAL UNIVERSITARIO  
DE LA SAMARITANA

*Empresa Social del Estado*

Al contestar por favor cite:2018300000612-1



05GIS15 - V1 - Página 1 de 2

SDU.163.2018

Bogotá, 15 de Marzo de 2018

Señor

**BENIGNO ALVARADO**

Vereda Manta Grande abajo, Manta, Cundinamarca

**Asunto: Petición de Usuario 204 2018**

Dando alcance al requerimiento del radicado 20183000002912 recibido a través de nuestro buzón de sugerencias sobre atención en facturación, me permito dar respuesta a su requerimiento y comentarle que su observación fue evaluada por la Líder del Proyecto de Facturación quien informa que revisado el caso, se observa que el facturador actuó de acuerdo al procedimiento de facturación de servicios de salud: llamar el turno correspondiente según la priorización del digiturno, en el cual el usuario acude a tomar su turno correspondiente.

Es importante aclarar que el facturador dio atención de manera oportuna.

La institución Hospital Universitario de la Samaritana cuenta con atención preferencial, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad y adultos mayores, sin embargo como mejora del proceso se socializa al Trabajador en misión sobre la modulación de la voz debe adaptarse con el fin de que la información sea comprensible para la ciudadanía, la vocalización debe ser clara.

Seguiremos trabajando de acuerdo a los procedimientos establecidos, dando aplicación a una mejora continua en los procesos.

Para finalizar, no obstante lo informado, 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 hacémoslo 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.

Aprovecho 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





HOSPITAL UNIVERSITARIO  
DE LA SAMARITANA

*Empresa Social del Estado*

Al contestar por favor cite:2018300000612-1



05GIS15 - V1 - Página 2 de 2

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.

Agradecemos su petición y la invitamos a continuar haciendo uso de este medio.

Cordialmente,

**MARTHA LUCIA GONZALEZ**  
Subdirectora de Defensoría al Usuario

[atencion.usuario@hus.org.co](mailto:atencion.usuario@hus.org.co) - [defensor.subdirector@hus.org.co](mailto:defensor.subdirector@hus.org.co)  
PBX. 407 70 75 Ext. 10280

CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERA	
Fijado (Fecha y Hora):	Desfijado (Fecha y Hora):
Marzo 15/18	Abril 3/18
Responsable: D. Sánchez	Responsable: D. Sánchez

Transcribio: Doris Sánchez Auxiliar Defensoría del Usuario  
Anexo: Un folio

