



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

Al contestar por favor cite:2018300005900-1



05GIS15 - V3 Página 1 de 1

SDU.442.2018

Bogotá, 28 de Mayo de 2018

Señor

ANONIMO

NO REGISTRA DATOS

Asunto: Petición de Usuario 563 de 2018

Dando alcance al requerimiento del radicado 20183000007792 recibida a través de nuestro buzón de sugerencias, me permito comentarle que su petición fue evaluada por la Líder del Proyecto de Facturación quien informa que es de conocimiento de todos los funcionarios cuando se presta un servicio a los usuarios dependiendo el nivel a que pertenezca el paciente o teniendo en cuenta el régimen que le corresponda, la institución está en la obligación de cobrar un copago, cuota moderadora o cuota de recuperación según corresponda, dando aplicación a la normatividad vigente o a los acuerdos de voluntades que se tengan pactados con las entidades pagadoras.

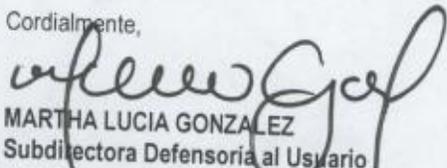
Con el fin que la institución cumpla con la visión en el 2021 de ser sustentable, es deber de todos los funcionarios persuadir de una forma clara respetuosa a los usuarios para que realicen el pago que les corresponda evitando la firma de pagarés que a futuro se pueden convertir en cuentas de dudoso recaudo.

No obstante lo anterior, consideramos relevante mencionar que el HUS ha venido trabajando en el fortalecimiento de los procesos de información y orientación al usuario así como en humanización del servicio, sensibilizando el talento humano que participa en el proceso de atención del paciente y su familia, a través de la Campaña del "Pacto por el Trato Amable", para concientizar a los actores del mismo en que siempre debemos ofrecer un trato respetuoso, cordial y humanizado

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 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.

Agradecemos su manifestación y lo invitamos a continuar utilizando nuestros servicios.

Cordialmente,


MARTHA LUCIA GONZALEZ
Subdirectora Defensoria al Usuario

atencion.usuario@hus.org.co - defensor.subdirector@hus.org.co
PBX. 407 70 75 Ext. 10280

CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERA	
Fijado (Fecha y Hora):	Desfijado (Fecha y Hora):
28-5-18	8-6-18
Responsable:	Responsable:
Andrea	Andrea.



051



SC5520-1

Carrera 8 No. 0 - 29 Sur. Tels. 4077075 www.hus.org.co
"Humanización con sensibilidad social"

