



SDU.820.2018
Bogotá, 13 de agosto de 2018

Señor
ALEXANDER LEON
No registra dirección.

Asunto: Petición de Usuario 1120 de 2018

Dando alcance al requerimiento del Radicado No. 20183000014882 recibida a través de nuestro buzón de sugerencias, me permito inicialmente ofrecer disculpas por la situación que genero tal insatisfacción y comentarle que su solicitud fue evaluada por la líder del Proyecto de Facturación quien informa que se realiza el seguimiento con la funcionaria de autorizaciones de Consulta Externa quien informa que no recuerda haber atendido al usuario de la petición.

Adicionalmente se realiza socialización a la funcionaria sobre el trato amable y humanizado que debe brindar a los pacientes y usuarios en general, ofrecemos disculpas al usuario, seguiremos trabajando teniendo una mejora continua en todos los procesos.

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.

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

Cordialmente,

MARTHA LUCIA GONZALEZ
Subdirectora Defensoría al Usuario
atencion.usuario@hus.org.co - defensor.subdirector@hus.org.co
PBX. 407 70 75 Ext. 10280

Anexo: Un folio
Trascribió: Doris Sánchez, auxiliar SDU

CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERA	
Fijado (Fecha y Hora):	Desfijado (Fecha y Hora):
13-Agosto/18	28-Agosto 2018
Responsable:	Responsable:
Doris Branson	Doris Branson



051



SC5520-1

