

05GIS15 - V1

Al contestar por favor cite:2017300013627-1



SDU.630.2017  
Bogotá, 1 de Noviembre de 2017

Señora  
**ANONIMO**  
**NO REGISTRA DATOS**

**Asunto: Petición de Usuario: 815 de 2017**

Dando alcance al requerimiento del radicado 201730000013282 recibida a través de nuestro buzón sobre inconformidad por la atención en facturación me permito dar respuesta a su requerimiento y comentarle que su observación fue evaluada por la Líder de Facturación quien dando respuesta a la petición realiza indagación con la autorizadora quien manifiesta que no recuerda haber devuelto a ningún usuario por el motivo expuesto en esta petición, sin embargo en consulta externa se están realizando todos los procesos establecidos en pro de una atención con calidad a los pacientes.

Teniendo en cuenta que la petición es anónima solicitamos ampliar la información debido que fue imposible verificar en dinámica gerencial por el nombre del paciente, también se verifico el número de cedula que aparece registrado en la parte inferior de la petición evidenciándose que no existe.

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](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.

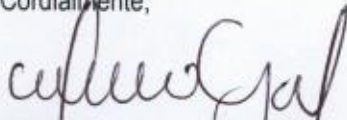


05GIS15 - V1

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 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.

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  
Proyecto: Doris Sánchez -Auxiliar DU

CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERA	
Fijado (Fecha y Hora):	Desfijado (Fecha y Hora):
Responsable:	Responsable: