



HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

Al contestar por favor cite:2019300005902-1



05GIS15 - V4 Página 1 de 1

SDU.609.2019

Bogotá, 16 de abril de 2019

Señora

ELIZABETH PINTO CELY

No registra dirección.

Asunto: Petición de Usuario 644-2019

Dando alcance al requerimiento del radicado 20193000008032 recibida a través de nuestra oficina de Atención al Usuario referente a información de facturación, me permito dar respuesta y comentarle que su observación fue evaluada por la Subdirección Administrativa quien informa que se solicita a la empresa Servision investigue los hechos descritos por el peticionario quienes manifiestan que siguiendo con los procesos internos de la compañía y generar continuidad en la inconformidad expresada por la usuaria, se realiza retroalimentación al personal de seguridad, enfatizando el trato humanizado, reglas de comportamiento, relaciones humanas e información asertiva, fomentando estas practicas y fortalecer asi, la operación diaria en los diferentes servicios prestados por ESE Hospital Universitario de la Samaritana con el fin de optimizar la atención a los usuarios.

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 observación y lo invitamos a continuar utilizando nuestros servicios.

Cordialmente,

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

CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERA	
Fijado (Fecha y Hora):	Desfijado (Fecha y Hora):
3:00PM	5:00PM
16/04/19	03/05/19
Responsable:	Responsable:
David U.	David U.

Trascribió: Doris Sánchez, auxiliar SDU



Carrera 8 No. 0 – 29 Sur. Tels. 4077075

www.hus.org.co

“Humanización con sensibilidad social”