



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

Al contestar por favor cite:2019300007203-1



05GIS15 - V4 Página 1 de 1

SDU.897.2019

Bogotá, 14 de mayo de 2019

Señor

ANONIMO

No registra dirección

Asunto: Petición de Usuario 883-2019

Dando alcance al requerimiento del radicado 20193000011112 recibida a través de nuestro buzón de sugerencias referente a la mala atención en el servicio, me permito dar respuesta y comentarle que su observación fue evaluada en conjunto por la Dirección Administrativa y el Líder del Proyecto de Facturación quienes informan que de acuerdo a lo manifestado por el usuario y con respecto a la demora causada en el área de facturación, cabe resaltar que los pacientes son atendidos de acuerdo al orden y la ficha que genera la maquina digiturno, el tiempo de espera que el usuario menciona en facturación, pudo ser el tiempo de atención a los usuarios que estaban antes de él para pasar a la ventanilla.

Sin embargo la institución se encuentra en un proceso de transición, en el cual se está implementando el sistema de control de ingreso digital, el cual hace que el ingreso sea aún, más rápido puesto que las lectoras de huella, deben registrar las mismas, es impajaritable omitir este proceso ya debe ser registrada en la base de daros de la institución y así ser más efectivo el ingreso de ahí en adelante.

Continuaremos trabajando para cada día brindar un mejor servicio y así respetar y cumplir el derecho del paciente a recibir atención oportuna, segura y continua.

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 petición y lo invitamos a continuar utilizando este medio.

Cordialmente,

MARTHA LUCIA GONZALEZ

Subdirectora Defensoría 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): 2:50PM	Desfijado (Fecha y Hora): 2:50PM.
14/05/19	28/05/19.
Responsable: David U.	Responsable: David U.

Trascribió: Doris Sánchez, auxiliar SDU



051



SC5520-1



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

www.hus.org.co

"Humanización con sensibilidad social"