



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

Al contestar por favor cite:2019300012073-1



05GIS15 - V4 Página 1 de 2

SDU.1892.2019

Bogotá, 04 de septiembre de 2019

Señor

JOSE LADINO

No registra dirección

Asunto: Petición de Usuario 2101-2019

Dando alcance al requerimiento del radicado 20193000027782 recibido a través de nuestro buzón de sugerencias referente a atención en facturación, me permito dar respuesta y comentarle que su observación fue evaluada por la Líder del Proceso de Facturación quien manifiesta ante la situación mencionada por el usuario, cabe resaltar que todo procedimiento administrativo toma su tiempo mientras es realizado, bien sea orden de salida o cargue de procedimientos en la factura, mientras estos se validan y a su vez se cargan en la factura.

Lamentamos la situación ocurrida y presentamos sinceras disculpas al usuario por la demora en el trámite para su salida, pero reiteramos que todo procedimiento toma determinado tiempo para su realización. Continuaremos trabajando en la prestación de un óptimo servicio y buena atención a nuestros usuarios y sus familiares, para de esta manera respetar sus derechos.

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.

Es de resaltar su actitud de manifestación en razón a que situaciones como esta no se pueden permitir tanto en ninguno de los dos sentidos ni del paciente hacia el funcionario ni del funcionario hacia el paciente. El equipo de salud del Hospital Universitario de la Samaritana cuenta con capacitación centrada en prestar la mejor atención al usuario y su familia y con la socialización de los Deberes y los Derechos en salud, con el fin de promover entre los usuarios el cumplimiento de sus deberes.

Contamos con una Declaración Institucional de los Derechos y Deberes de los Usuarios, establecidos en la Resolución interna 367 del 22 de Septiembre de 2014, en donde en uno de sus apartes dice **"El deber de tratar con respeto a todas las personas con las que me relaciono en el hospital especialmente al momento de solicitar información.**

Respetuosamente me permito comentarle que el equipo de salud de nuestro Hospital siempre cuenta con la mejor disposición de atender a todos los pacientes, pero es necesario obtener del Usuario, Paciente y su Familia una actitud respetuosa y colaboradora con cada una de las personas que participan en el proceso de atención, utilizando siempre un lenguaje adecuado para lograr una comunicación asertiva.

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



051



SC5520-1



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

www.hus.org.co

"Humanización con sensibilidad social"



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

Al contestar por favor cite:2019300012073-1



05GIS15 - V4 Página 2 de 2

esperada, también es importante que conozca que si presenta desacuerdo con la respuesta ofrecida o desea ampliar la información, podrá hacémoslo 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 nuestros servicios.

Cordialmente,

MARTHA LUCIA GONZALEZ
Subdirectora Defensora 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	3:00PM
04/09/19	18/09/19
Responsable:	Responsable:
David U.	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"