



HOSPITAL UNIVERSITARIO  
DE LA SAMARITANA

*Empresa Social del Estado*

SDU.2310.2019

Bogotá, 28 de octubre de 2019

Señora

**SAMUEL MARQUEZ**

No registra dirección.

Al contestar por favor cite:2019300014055-1



05GIS15 - V4 Página 1 de 1

**Asunto: Petición de Usuario 2647-2019**

Dando alcance al requerimiento del radicado 20193000035152 recibido a través de nuestro buzón de sugerencias referente al acompañamiento, me permito inicialmente ofrecer excusas por la situación que genero tal insatisfacción y comentarle que su observación fue evaluada por la Líder de Facturación quien informa que en el área de facturación de Consulta Externa se cuenta con el apoyo de una persona que asigna citas y constantemente esta saliendo al dijiturno a orientar y direccionamiento al paciente según sea su requerimiento. Tal vez cuando el usuario se acercó a la maquina, la funcionaria estaba agendando citas tras ventanilla, sin embargo el personal de atención al usuario y defensoría del usuario también brindan apoyo y orientación a nuestros usuarios. Ante dicha situación presentamos nuestras mas sinceras disculpas a nuestro usuario y continuaremos trabajando para que la anterior situación no se vuelva a repetir y así cumplir con los derechos que tienen todos los usuarios a recibir una atención oportuna, segur ay 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](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.

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

Cordialmente,

**MARTHA LUCIA GONZALEZ**  
Subdirectora Defensoría al Usuario  
[defensor.subdirector@hus.org.co](mailto:defensor.subdirector@hus.org.co)  
PBX. 407 70 75 Ext. 10280

CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERA	
Fijado (Fecha y Hora):	Desfijado (Fecha y Hora):
Oct 28/19	NOV 13/19 13h
Responsable:	Responsable:
<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>

Trascribió: Doris Sánchez, auxiliar SDU.



051



SC5520-1



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

[www.hus.org.co](http://www.hus.org.co)

“Humanización con sensibilidad social”