



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

SDU.2380.2019

Bogotá, 08 de Noviembre de 2019

Señor

CIRO ANTONIO MAYORGA BAEZ

No Registra Dirección

Al contestar por favor cite:2019300014395-1



05GIS15 - V4 Página 1 de 2

Asunto: Petición de Usuario 2736 -2019

Dando alcance al requerimiento del radicado 20193000036252 recibida a través de nuestro Buzón de Sugerencias referente a la atención recibida, me permito dar respuesta informándole que su solicitud fue evaluada por la Profesional de Contratos y Mercadeo quien informa que En respuesta a la petición presentada por el usuario, nos remitimos a hablar la funcionaria en mención quien nos informa, que el usuario CIRO ANTONIO RAMÍREZ CC. 79402728, debía cancelar un copago por su nivel 2 en la EPS, la funcionaria se dirigió a la habitación 510 a entregar la boleta de copago al familiar quien realizaría los tramites de pago donde le explico que luego de realizar el pago se acercara a la ventanilla de facturación para generar la boleta de salida, por lo cual menciona que en ningún momento tuvo trato verbal con el paciente.

La funcionaria menciona que se acerca un segundo familiar a la ventanilla diciendo que el realizaría el pago, que si puede salir con el paciente cuando realice el pago, ante lo que la funcionaria le responde que luego realizar el pago debe subir con la boleta de salida para que la jefe del servicio firme y dar el egreso al paciente.

Reitera que en ningún momento tuvo contacto verbal con el paciente como el menciona.

Todo procedimiento tiene un conducto a seguir y como se ve reflejado en la situación ocurrida el proceso realizado por la funcionaria fue el acorde a la situación, ya que el paciente puede salir de la institución luego de realizar los pagos correspondientes y tener la firma del jefe del servicio en la boleta de salida.

Sin embargo presentamos sinceras disculpas a nuestro usuario, por la incomodidad causada, y reiteramos nuestro compromiso en seguir trabajando para cada día prestar un mejor servicio.

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.



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:2019300014395-1



05GIS15 - V4 Página 2 de 2

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 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- 10140

Trascribió: Andrea Ochoa, Técnico SDU.
Anexo Un (1) Folio



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

www.hus.org.co

"Humanización con sensibilidad social"