



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

SDU.1585.2019

Bogotá, 01 de agosto de 2019

Señora

DANI CASTAÑEDA R

No registra dirección

Al contestar por favor cite:2019300010784-1



05GIS15 - V4 Página 1 de 1

Asunto: Petición de Usuario 1760-2019

Dando alcance al requerimiento del radicado 20193000022702 recibido a través de nuestra oficina de Defensoría del Usuario referente a la mala atención en el servicio, me permito inicialmente ofrecer excusas por la situación que genero tal insatisfacción y comentarle que su observación fue evaluada por la Profesional de Contratación y Mercadeo quien informa que la familiar del paciente se acercó a la ventanilla a las 3:30 PM a solicitar la salida porque le habían indicado desde las 3:00 PM que ya tenía salida. Nos dice el funcionario que él explico al familiar el procedimiento a seguir sobre la facturación y posterior salida, también que habían más salidas antes que la de ella en espera y que adicionalmente se debe revisar la factura en el sistema y cargar lo pertinente para que el revisor verifique que todo esté en orden y se pueda dar la salida, esto toma tiempo y se le indico al familiar que se demoraba un poco y menciona que en ningún momento fue grosero ni contesto con tono fuerte al familiar y solo le indico que la salida del paciente se demoraba.

Sin embargo presentamos disculpas a nuestro usuario y su familiar por la espera presentada durante la realización del proceso de salida de pacientes. Continuaremos trabajando para cumplir con los derechos de nuestros usuarios a recibir una atención oportuna segura y continua.

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

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 nuestros servicios.

Cordialmente,

MARTHA LUCIA GONZALEZ

Subdirectora Defensoría al Usuario
defensor.subdirector@hus.org.co
PBX. 407 70 75 Ext. 10280 - 10140

| CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERA | |
|-------------------------------------|------------------------------------|
| Fijado (Fecha y Hora): 3:20 PM. | Desfijado (Fecha y Hora): 3:20 PM. |
| 01/08/19 | 16/08/19. |
| Responsable: David U. | Responsable: David U. |

Trascribió: D.V, Técnico SDH



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

www.hus.org.co

"Humanización con sensibilidad social"