



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

Al contestar por favor cite:2020300008673-1



05GIS15 - V5 Página 1 de 2

SDU.1211.2020

Bogotá, 09 de Septiembre del 2020

Señor

ANONIMO

No Registra Dirección

Asunto: Petición de Usuario: 20201323 (1258 – 2020)

Dando alcance al requerimiento del radicado 20201323 recibido a través de nuestra Página Web, me permito dar respuesta y comentarle que su solicitud fue evaluada por la Líder de Facturación, Jefe María Isabel Vega, quien inicialmente pide disculpas al usuario por la situación presentada.

En referencia al caso concreto de la devolución del dinero, sería necesario conocer los datos del paciente para realizar la trazabilidad y establecer qué pudo haber pasado, para que no realizaran la devolución en su momento.

El paciente deberá hacer entrega de la siguiente documentación:

- Diligenciamiento del formato de Devolución
- Fotocopia del documento de Identidad
- Carne de afiliación al sistema de Seguridad Social en Salud (Si es afiliado)
- Recibos de caja de los pagos realizados, facturas y demás documentos soporte según el caso.

Existe un procedimiento institucional para la devolución de pagos a pacientes, el cual debe surtirse pero se elevará la solicitud a la respectiva área para que se tenga en cuenta aquellos casos en los cuales el usuario se desplaza desde otros municipios.

Por otro lado, se socializará la respectiva queja con las áreas involucradas para establecer acciones de mejoramiento y evitar la no información al usuario en relación a cancelación de procedimientos así como también desde nuestra área.

Sin embargo, el usuario puede acercarse a la Subdirección de Tesorería, donde le indicarán los formatos a diligenciar, o comunicarse a través de la línea 4077075 Ext 10615.

Para finalizar, 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

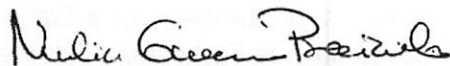
“Red Samaritana, Universitaria, Segura y Humanizada”



Se da esta la oportunidad para socializar nuestra declaración de Derechos y Deberes en Salud, bajo nuestro eslogan "Respetando los derechos y educando nuestros deberes." 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 petición y lo invitamos a continuar utilizando nuestros servicios.

Cordialmente,

**NUBIA DEL CARMEN GUERRERO****Directora de Atención al Usuario**

atención.usuario@hus.org.co

PBX. 407 70 75 Ext. 10280 -10109

Trascribió: Sharon Ochoa - Técnica SDU

Anexo: Un (1) Folio

CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERA	
Fijado (Fecha y Hora):	Desfijado (Fecha y Hora):
9-9-20	23-9-20
Responsable:	Responsable:
Andrea	Andrea M.



051



SC5520-1



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

www.hus.org.co*"Red Samaritana, Universitaria, Segura y Humanizada"*