

CS2025500001126
05GIN15 – V8Página 1 de 2

Bogotá D.C, Marzo 11 de 2025

Señor (A):
ANONIMO

Asunto: Petición de Usuario Almera 202517420

Reciba un cordial saludo de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al requerimiento del radicado 202517420 recibido a través de Nuestra pagina web, me permito dar respuesta e informarle que su solicitud fue evaluada por La Lider Facturación, Jefe Maria Isabel Vega quien informa:

“..Se presentan excusas al usuario por la situación.

En el momento se cuenta con SEIS personas en ventanilla del Proceso de Facturación y UNA en el proceso de Autorizaciones SOAT.

Es importante tener en cuenta que la mayoría de los pacientes no llegan a tiempo a su consulta por lo que genera alteración de los tiempos de facturación y por ende en la atención médica.

Se solicita puntualidad a todos los usuarios con el objetivo que se pueda prestar un servicio oportuno..”

Sea esta la oportunidad, 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.

Para finalizar, agradecemos el haber realizado su solicitud a través de nuestros medios disponibles para los ciudadanos, ofrecemos disculpas por la situación presentada que generó inconformidad durante el proceso de atención. 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.

Por otra parte le informamos que los medios dispuestos por el Hospital Universitario de la Samaritana para interposición de PQRSDF son:

Vía página Web en la dirección www.hus.org.co.

Canal Presencial: Oficinas de la Subdirección de Defensoría al usuario y Atención al Usuario, redes Sociales,

neu

CS2025500001126

05GIN15 – V8Página 2 de 2

Correo Electrónico atencion.usuario@hus.org.co; denunciacorrupcion@hus.org.co; zpsiau.lider@hus.org.co
Canal Escrito: a través de los Buzones de sugerencias ubicados en los diferentes servicios de la institución,
Canal Telefónico: 4077075 Ext. 10279/10280

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

Cordialmente,



NUBIA GUERRERO PRECIADO
Directora de Atención al Usuario (E)
atencionu.direccion@hus.org.co
PBX. 407 70 75 Ext. 10279 – 10280

Anexos: 1 Folio

Aprobó: Nubia Guerrero Preciado-Directora Atención al Usuario
Revisó: Nubia Guerrero Preciado-Directora Atención al Usuario
Elaboró: Rosa Liceth Rodriguez Gonzalez-Auxiliar Defensoría al Usuario