



HOSPITAL INFANTIL  
UNIVERSITARIO  
DE SAN JOSÉ

# HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSÉ

NIT: 900098476-8

APF-30887

Bogotá D.C.  
Julio 16 de 2024

Señora  
**JACQUELINE SANABRIA ACEVEDO**

**Ref.:** Respuesta a queja

Cordial saludo,

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted el 25 de junio a través del buzón, en la que nos manifestó su inconformidad con la atención en la oficina de atención al paciente y familia.

Atendiendo a su solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso fue analizado por la coordinadora del servicio involucrado, quien refirió que en la Oficina de Atención al Paciente y la Familia se le informaron de manera respetuosa los lineamientos institucionales y el recaudo de los conceptos de copagos y cuotas moderadoras que está normado a través del Acuerdo 260 de 2004, que en su artículo 3 establece: "Aplicación de las cuotas moderadoras y copagos. Las cuotas moderadoras serán aplicables a los afiliados cotizantes y a sus beneficiarios, mientras que los copagos se aplicarán única y exclusivamente a los afiliados beneficiarios". Por lo tanto, se estaban cumpliendo las directrices que regulan el sistema general de seguridad social en salud. Además, es preciso aclarar que el valor de los copagos o cuotas moderadoras se encuentra en las autorizaciones expedidas por su EPS.

Pese a que no se evidenciaron actitudes inadecuadas por parte de las colaboradoras, por la importancia de su relato, se les retroalimentó sobre las claves de buen servicio, la importancia de la comunicación asertiva, adecuado tono de voz, brindando siempre información, veraz, clara y oportuna al paciente y su familia.

También se informa que en el área en cuestión actualmente contamos con dos trabajadoras sociales y dos auxiliares, por lo que no se niega el servicio de trabajo social.

Por último, al revisar la historia clínica, se evidenció que la paciente cuenta con dos interconsultas de trabajo social, en las que se realizaron las entrevistas correspondientes.

Lamentamos que este hecho haya impactado en sus expectativas de servicio, agradecemos sus observaciones, ya que nos permiten identificar los aspectos susceptibles de ajuste y la posibilidad de definir acciones de mejoramiento para nuestros servicios en beneficio de todos los usuarios.

Atentamente,

**MARÍA FERNANDA GUERRERO FERNÁNDEZ TS.**  
Trab. Social Atención al paciente y su familia  
Paciente y la familia

**MARÍA ISABEL DAZA ORTEGA**  
Coordinadora de Oficina de Atención al

"PD: Por instrucciones de la Superintendencia Nacional de Salud, debemos informarle que, frente a cualquier desacuerdo con esta respuesta, podrán elevar consulta ante la citada entidad, máxima autoridad". C.E.049/2008

MANOS CÁLIDAS Y CONFIABLES

Entrada Principal: Carrera 52 No. 67A -71 • Urgencias: Carrera 53 N. 67A-18  
Central de Citas: 208 8338 • PBX: (+571)4377540  
Bogotá D.C., Colombia.

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