

CS2025500000531
05GIN15 – V8Página 1 de 3

Bogotá D.C, Febrero 12 de 2025

Señora:
KAREN VANESA SUAREZ CARO
No registra correo

Asunto: Petición de Usuario Almera 202517173

Reciba un cordial saludo de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al requerimiento del radicado 202517173 recibido presencialmente en nuestra oficina de Defensoría al Usuario, me permito informarle que su solicitud fue evaluada por la Líder (E) Proceso Trabajo Social, Jefe Janeth Corredor, quien comunica:

"Desde el área de trabajo social el día 22 enero de 2024 se realizó entrevista no estructurada que permitió obtener información relevante para la elaboración de estudio social, se procedió a socializar derechos y deberes en salud con paciente la señora KAREN VANESA SUAREZ CARO y familiar el señor JULIAN TORO compañero sentimental, se suministró información sobre pagos de copago, se informó que dentro de los deberes esta realizarlo por ser paciente beneficiaria, se orienta acercarse a oficina de facturación para información de cuanto debe cancelar.

El día 23 de enero 2024 se presenta familiar de la paciente señor JULIAN TORO en la oficina de trabajo social 5 piso solicitando de nuevo información para no realizar cancelación del copago, se resocializa el deber de cancelar el valor económico correspondiente a la prestación del servicio de salud, de acuerdo a la categoría, se orientó a acercarse a facturación quien es la encargada de recepcionar y orientar frente a los copagos, sin embargo familiar es insistente en la reducción o exoneración del copago; posteriormente en horas de la tarde se realiza abordaje con paciente y compañero sentimental, médico del servicio de ginecología, en donde les explica nuevamente la norma y las razones por las que se debe generar el copago, paciente y compañero sentimental se molestan debido a que desde Trabajo Social no se puede gestionar lo relacionado a los copagos.

Paciente quien el día 24 de Enero de 2025 cuenta con egreso médico, familiar Julián Toro Compañero sentimental quien se acerca a oficina de quinto piso de forma demandante en tres ocasiones solicitando apoyo de Trabajo Social solicitando reducción o exoneración de copago, dado que la paciente se encuentra afiliada a régimen contributivo categoría B, afiliada como beneficiaria del padre, se socializa la norma Decreto 1652 de 2002 estipula. "Los pagos compartidos o copagos son un aporte en dinero que corresponde a una parte del valor del servicio demandado con la finalidad de contribuir a financiar el Sistema y están a cargo de los afiliados beneficiarios en el Régimen Contributivo y de los afiliados del Régimen Subsidiado."... "Registro de cuotas moderadoras y copagos. Las cuotas moderadoras y pagos compartidos o copagos que deben recaudar las entidades promotoras de salud y las entidades adaptadas como parte de los servicios de salud prestados bajo el aseguramiento en salud, deberán ser registrados independientemente de si son asumidos directamente por el cotizante o por un tercero en el marco de un plan complementario en salud" (Decreto 1652 de 2022)

Por lo anterior no se observa que se haya presentado una falta de acompañamiento y/o información por parte de la profesional de trabajo social teniendo en cuenta que se realizo de

CS2025500000531

05GIN15 – V8Página 2 de 3

manera oportuna durante hospitalización estableciendo comunicación de manera asertiva y efectiva tanto con la paciente como su familiar.."

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, 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.

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,
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 10279/280

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

Cordialmente,


NUBIA GUERRERO PRECIADO
Directora de Atención al Usuario
Defensor.subdirector@hus.org.co
PBX. 407 70 75 Ext. 10280 -10279

CONTROL PUBLICACION EN CARTELERA	
Fecha de Fijado:	Fecha de Desfijado:
13- Febrero - 2025	27- Febrero - 2025
Responsable:	Holman Vanegas S.