

CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO

Estimado usuario,

En la E.S.E. Hospital San Rafael de Tunja, estamos comprometidos en prestar servicios de salud, soportados en la plataforma estratégica acuerdo No. 03 de 2016, verificado a través del código de ética y buen gobierno Resolución 241 del 9 de diciembre de 2014, Ley 1474 de 2011, Ley 1122 de 2011. Basados en un trato amable, sin discriminación y con calidez, respetando las convicciones personales y morales, principalmente las relacionadas con sus condiciones socioculturales, de género, de pudor y a su intimidad. Cualquiera que sea la enfermedad que presente, y que esto se haga extensivo a los familiares y/o acompañantes. La información que entregamos es completa, veraz, acertada y entendida por el paciente, o por quien lo represente (cuidador), dándole la posibilidad de tomar la mejor decisión por cada una de las partes, siempre manifestando interés y respeto en lo comentado.

Identificamos los riesgos, actuando sobre ellos para garantizar la seguridad del paciente y la tranquilidad de su familia, entregando un servicio de forma oportuna, accesible y pertinente, para lo cual asumimos la responsabilidad de satisfacer las necesidades de cada paciente; disponemos de un equipo de trabajo calificado, con calidad humana, que propende por el bienestar social. De igual manera contamos con tecnología adecuada para la solución de los inconvenientes de salud de la población que lo requiera.

Todas nuestras actuaciones se realizan bajo los principios de respeto, calidad, responsabilidad, compromiso, honestidad, tolerancia, equidad, liderazgo y confidencialidad.

DECLARACION DE DERECHOS Y DEBERES DE USUARIO

DERECHOS DE LOS USUARIOS

1. Derecho a elegir libremente el médico y en general a los profesionales de la salud que se encuentren dentro de las opciones dadas por la institución.
2. Derecho a recibir información clara, oportuna y completa acerca.
3. De su proceso de atención que permita tomar la mejor decisión.
4. Respeto a su tratamiento y que se mantenga la confidencialidad en el manejo de toda la información relacionada
5. Derecho a recibir una atención y trato amable, humano, sin discriminación y con calidez por parte de todo el personal
6. Derecho a que se mantenga la confidencialidad en el manejo de toda la información relacionada.
7. Derecho a recibir una atención segura, integral y de excelente calidad.
8. Derecho a revisar y recibir explicaciones de costos de servicios de salud. En casos de emergencia los servicios de salud que reciba no pueden ser condicionados al pago anticipado de honorarios.
9. Derecho a recibir o rechazar apoyo espiritual o moral, cualquiera que sea el culto religioso que profesa.
10. Derecho a que se le respete la voluntad de participar o no en investigaciones, recibiendo antes la información pertinente
11. Derecho a que se le respete la voluntad de rehusar la donación de sus órganos, teniendo en cuenta la normatividad vigente.
12. Derecho a que se respete su voluntad de permitir que la muerte siga su curso natural en la fase terminal de su enfermedad.

DEBERES DE LOS USUARIOS

1. Respetar y dar buen trato al personal de salud.
2. Cumplir con todos los requisitos exigidos para su adecuada atención.
3. Cuidar y hacer uso racional de las instalaciones y elementos utilizados para su cuidado y puestos a su servicio por la entidad y del sistema de seguridad social.
4. Cumplir con los compromisos, tratamientos e instrucciones que brinda el personal de salud para su atención integral.
5. Suministrar información clara, completa, oportuna y veraz sobre su estado de salud y circunstancias relacionadas con seguridad social.
6. Cumplir con las normas de acceso y permanencia en el hospital.
7. Exigir que se cumplan sus derechos.
8. Firmar el consentimiento informado de alta voluntaria en los casos de no aceptación de métodos de tratamiento.
9. Cancelar el valor que corresponda de acuerdo con cotizaciones y copagos obligatorios a que haya lugar.
10. Presentar oportunamente sus reclamaciones, sugerencias y felicitaciones sobre nuestros servicios, usando las vías y medios establecidos para tal efecto.

CANALES DE CONTACTO

ATENCIÓN VIRTUAL

- Contamos con la pagina web: www.hospitalsanrafaeltunja.gov.co, en la cual encontrara un link de atención al usuario con la información requerida de la institución.
- Buzón virtual pqrs@hospitalsanrafaeltunja.gov.co por el cual se atienden las sugerencias, quejas, felicitaciones.
- Cuenta Facebook: ESEhospitalsanrafaeltunja
- Cuenta Twitter: @hsanrafaeltunja

ATENCIÓN PERSONALIZADA

- Se cuenta con personal en información, SIAU, Admisiones, Facturación, dispuestos a resolver sus inquietudes. Cra. 11 N° 27- 27

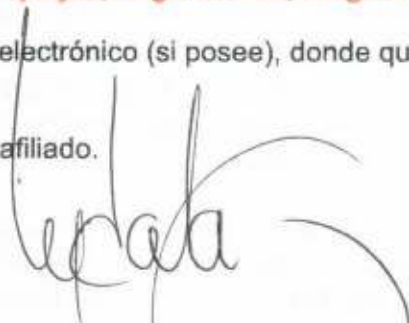
ATENCIÓN PBX

- Línea telefónica 7 405030, canal de comunicación de las llamadas realizadas a los funcionarios y solicitud de servicio
- Línea gratuita 018000 918731
- Oficina del Sistema de Información y Atención al Usuario. Tel 7 405050

Es importante que al presentar sus quejas, sugerencias, diligencie completamente los datos:

- Nombre completo
- Indicar dirección, teléfono, correo electrónico (si posee), donde quiere que le sea entregada la respuesta.
- Fecha y hora del diligenciamiento.
- Identificación – EPS a la cual está afiliado.
- Contenido de la manifestación.

En atención a ustedes.



LYDA MARCELA PEREZ RAMIREZ
Gerente