



Carta de Trato Digno



Apreciado usuario:

Con el propósito de tener una interacción directa con ustedes nuestra razón de ser y garantizar el Cumplimiento de sus derechos, la E.S.E Hospital Departamental San Vicente de Paúl, se compromete a Garantizar servicios de salud de calidad sostenible, humanizados y seguros; con un talento humano valorado que aporta gestión del conocimiento al mejoramiento continuo de la calidad de vida y salud de la población.”

En atención a lo anterior el Hospital Departamental San Vicente de Paul se permite informar los Derechos de sus usuarios y los Canales de Comunicación puestos a su disposición para garantizar el efectivo ejercicio de los mismos.

Derechos:

- Acceder a los servicios sin que le impongan trámites administrativos adicionales a los de ley.
- Ser atendido en caso de urgencia de manera inmediata, sin que le exijan documentos o dinero.
- Recibir atención con prioridad en caso de ser menor de edad, mujer embarazada o adulto mayor.
- Recibir información de dónde y cómo presentar quejas o reclamos sobre la atención en salud prestada.
- Recibir un trato digno y amable sin discriminación alguna respetando sus creencias y costumbres
- Recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respetando su intimidad
- Recibir durante el proceso de la enfermedad; asistencia médica disponible, servicios de manera integral, sin interrupción y garantizando la prestación de servicios con calidad.
- Disfrutar de una comunicación clara y oportuna con el médico, sobre su estado de salud, de los servicios a recibir, beneficios, alternativas y riesgos del tratamiento.
- Ser informado sobre los costos de su atención en salud.
- Recibir atención oportuna en los casos de violencia intrafamiliar, violencia o abuso sexual y a que se le brinde en coordinación con las entidades de protección social, la seguridad y el apoyo necesario.
- Garantizar la confidencialidad sobre su información clínica.
- Recibir una segunda opinión médica si lo desea dentro de la disponibilidad de profesionales de la IPS.
- Recibir o rechazar apoyo espiritual o moral.
- Ser representado por un familiar o acudiente en caso de inconsciencia, minoría de edad o discapacidad, para que sea este quien acepte o rechace cualquier tratamiento dejando constancia escrita de la decisión.
- Derecho a morir con dignidad y a que se le respete su voluntad de permitir que el proceso de la muerte siga su curso natural en la fase terminal de su enfermedad.
- Que se respete su voluntad de donar o no sus órganos.
- En caso de realizarse estudios de investigación científica, ser incluido sólo con su autoriza

Deberes:

- Cuidar integralmente su salud, la de su familia y su comunidad, cumplir de manera responsable con el tratamiento y seguir las recomendaciones de su médico tratante.
- Cumplir con las normas e instrucciones establecidas dentro de la institución y actuar de buena fe frente al sistema de salud.
- Respetar y tratar con amabilidad al personal de salud.
- Cuidar las instalaciones donde le presten servicios de salud y hacer uso racional de los recursos.

- Asistir oportunamente a las citas asignadas, en caso de no poder presentarse, informar 24 horas antes para reasignar a otro usuario que la requiera.
- Brindar la información al personal médico de manera veraz, clara y completa de su estado de salud.
- Cancelar cuando corresponda, los pagos generados por su atención de acuerdo a su tipo de afiliación al sistema de salud.
- Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas

Canales de comunicación:

Presencial (Oficina de Atención al Usuario - SIAU)



Dirección: Calle 7 N° 14 – 69 (Garzón, Huila, Colombia)

Lunes a jueves: De 07:00 am a pm a 06:00 pm

Viernes: De 07:00 am a 05:00 pm

Líneas Telefónica.



Celulares: 3185865654 – 3182915317 - 3188042227

Canales de comunicación virtuales.



Virtual: Sitio Web

<http://www.hospitalsvpgarzon.gov.co/> (Peticiones, Quejas, reclamos, demandas y felicitaciones)

Atención por chat: Al ingresar a la página web puede visualizar el enlace de chat. Puede realizar consultas al grupo del Sistema de Atención e Información al Usuario (SIAU) en el horario establecido por la institución.

Redes Sociales

Twitter: <https://twitter.com/HospitalGarzon>

Facebook: <https://www.facebook.com/ESEHospitalGarzon/>

Correo Electrónico institucional:

gerencia@hospitalsvpgarzon.gov.co

siau@hospitalsvpgarzon.gov.co

Correo para notificaciones judiciales:

notificaciones.subcientifica@hospitalsvpgarzon.gov.co

