

CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO



SLV-G-51 V0

El Hospital Susana López de Valencia E.S.E., a través de un equipo de trabajo comprometido con los más altos estándares de calidad y fundamentado en los valores del Respeto, Innovación, Trabajo en equipo y Honestidad, busca acciones para lograr la excelencia en la prestación de los servicios de salud que ofrece, facilitando el acceso al Usuario, que incluye la recepción, análisis y trámite de manifestaciones.

La Carta de trato digno al Ciudadano, expedida por mandato legal, es un compendio de los derechos y deberes a que están sujetos tanto los usuarios como los funcionarios y colaboradores del Hospital Susana López, garantizando así su reconocimiento:

DERECHOS DE LOS USUARIOS:

1. Acceder a los servicios, tecnologías de salud y a los medicamentos que le garanticen una atención integral y de calidad.
2. Elegir libremente al médico y la institución para mi atención.
3. Acceder a los servicios de urgencias, sin que le impongan trámites administrativos adicionales a los de ley.
4. Recibir Información oportuna y comprensible, sobre su estado de salud que le permitan tomar decisiones sobre los procedimientos que le vayan a practicar y sus riesgos.
5. Recibir un trato digno, respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones personales que tengan sobre los procedimientos.
6. La intimidad y la confidencialidad de la historia clínica.
7. Recibir información, solicitar explicación o rendición de cuentas de los costos de atención.
8. Expresar y recibir respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.
9. Recibir una segunda opinión por parte de un profesional de la salud cuando lo considere pertinente.
10. A que se le respete la voluntad de aceptación o negación de la donación de sus órganos de conformidad con la ley.

DEBERES DE LOS USUARIOS:

1. Propender por su autocuidado y el de su familia, la comunidad y atender oportunamente las recomendaciones formuladas en los programas de promoción y prevención.
2. Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.
3. Respetar al personal responsable de la prestación y administración de los servicios salud.
4. Actuar de buena fe frente al sistema de salud, usando adecuada y racionalmente las prestaciones ofrecidas y cumpliendo las normas del sistema de salud.
5. Suministrar de manera voluntaria, oportuna y suficiente la información que se requiera para efectos del servicio.
6. Contribuir solidariamente al financiamiento de los gastos que demande la atención en salud y la seguridad social en salud, de acuerdo con su capacidad de pago.

CANALES DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de atención
Presencial y Correspondencia	SIAU	Calle 15 N° 17ª - 196	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 A.M a 12:00 P.M y de 2:00 P.M a 6:00 P.M Jornada Continua
Telefónico	Línea fija	(572) 8211721 – (572) 8309780	Días hábiles de lunes a viernes de 7:00 A.M a 5:00 P.M Jornada Continua
	Telefax	8386363	
Electrónico	Correo electrónico	peticionesquejasreclamos@hosusana.gov.co	Permanente
	Página web	http://www.hosusana.gov.co	
Línea WhatsApp		318 3665655	Días hábiles de lunes a viernes de 7:00 A.M a 5:00 P.M Jornada Continua
Redes Sociales		Susana López de Valencia	Permanente
		https://www.instagram.com/prensahslv/	
		https://twitter.com/SusanaLpez9	

El Hospital Susana López de Valencia E.S.E. cuenta con un equipo dispuesto a brindarle la orientación, servicio y asistencia que requiera en los trámites de competencia de la Entidad.

Nos interesa conocer sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, y Denuncias PQRSD en torno a la prestación de nuestro servicio, con el fin de identificar oportunidades de mejora.

Cordialmente,

EDGAR EDUARDO VILLA
Gerente