La E.S.E Hospital San Juan de Dios de Ituango, con el fin de garantizar los derechos establecidos en la Constitución Política y dando cumplimiento a lo dispuesto en el Numeral 5 del Artículo 7° de la Ley 1437 de 2011, expide la "Carta de Trato Digno al Usuario", orientada a fortalecer la interacción de la entidad con la ciudadanía y con el compromiso de brindarles un trato equitativo, considerado, diligente, respetuoso, sin distinción alguna, considerado, diligente y a garantizarle a los ciudadanos un servicio con calidad y oportunidad a través de los siguientes canales de atención:

A través de la oficina de Atencion al Usuario, el cliente interno /externo puede presentar una manifestación o una oportunidad de mejora (petición, queja, reclamo o sugerencia y felicitaciones) a la institución a través del formato que se encuentra en los buzones ubicado en las instalaciones de la institución o entregarlo personalmente en la oficina, en los siguientes horarios de atención:

- Lunes, martes, jueves y viernes 08:00 a 12:00 p.m. y 02:00 a 06:00 p.m.
- Miércoles y sábados de 08:00 a 2:00 p.m., jornada continua

Igualmente por el correo electrónico: siauhospitalituango@gmail.com ituahs01@edatel.net.co
Página Web: www.hospitalituango.gov.co

Adicionalmente, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones se podrán presentar vía telefónica, por escrito, pagina web, correo electrónico, redes sociales (Facebook) o utilizando el buzón.

Las respuestas a las mismas se realizarán atendiendo a lo establecido en la Resolución 054 del 30 de enero de 2017 “Por la cual se reglamenta el trámite interno de las PQRS-F”.

- Para cualquier petición: 15 días hábiles siguientes a la recepción.
- Para la petición de documentos: 10 días siguientes a la recepción.
- Consultas de materias a su cargo: 30 días siguientes a la recepción.
- Peticiones entre autoridades: 10 días siguientes a la recepción

Mediante este medio se les recordara que nuestro compromiso es verificar y promover el cumplimiento de los derechos y deberes del paciente /familiares, para lograr una prestación de servicios en total armonía.

Todo usuario debe ejercer sin restricciones por motivos de raza, sexo edad, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier índole, origen social, posición económica o condición social puede exigir su derecho a:

DERECHOS

1. A elegir libremente a los profesionales de la salud, así como también a la institución de salud que le preste la atención, dentro de la red disponible de la EPS.

2. Recibir un trato digno respetando sus creencias y costumbres.

3. Derecho a disfrutar de una comunicación plena y clara con el médico, apropiadas a su condición socio-cultural.

4. Tratar de forma confidencial la información de la historia clínica y que, sólo con su autorización, pueda ser conocida.

5. Derecho a que se le preste durante todo el proceso de la enfermedad, la mejor asistencia médica disponible, respetando los deseos del paciente en el caso de enfermedad terminal.

6. Revisar y recibir explicaciones acerca de los costos por los servicios prestados por parte de la institución.

7. Derecho a recibir o rechazar el apoyo espiritual o moral de acuerdo con sus creencias o culto religioso que profese.

8. Derecho a que se le respete la voluntad de participar o no en investigaciones científicas.

9. Derecho a que se le respete la voluntad de rechazar la donación de sus órganos para que estos sean trasplantados a otros enfermos

10. Ser llamado por su nombre.

DEBERES

1. Procurar el cuidado de su salud y la de su comunidad.

2. Afiliarse con su familia al sistema General de Seguridad Social en Salud.

3. Asistir oportuna y puntualmente a las citas en los horarios acordados.

4. Avisar mínimo 24 horas antes si no va asistir a la consulta o procedimiento.

5. Suministrar información veraz, clara y completa sobre su estado de salud e informar al personal médico sobre las alteraciones que se presenten en su estado de salud.

6. Cuidar y hacer uso racional de los recursos, las instalaciones, la dotación, así como los servicios.

7. Tratar con dignidad al personal de salud que lo atiende y la intimidad de los demás pacientes.

8. Expresar por escrito su voluntad de no aceptar algún procedimiento y diligenciar el consentimiento informado cuando el procedimiento lo amerite.

9. Utilizar el buzón de sugerencias y la comunicación directa con la Institución para las felicitaciones, quejas, reclamos y sugerencias.

10. Suministrar la documentación exigida por su EPS o la Entidad de Salud.

11. Cancelar el valor de los servicios, copagos o cuotas moderadoras