DERECHOS

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.

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 por escrito, como lo sugiere la ley 1805 de 2016.
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.

E.S.E
HOSPITAL
San Juan de Dios
Ituango



Sistema De Información y Atención Al Usuario-SIAU



INTRODUCCIÓN

El SIAU se ha creado para identificar las necesidades y requisitos expresados por el usuario, mediante los recursos físicos, tecnológicos y de talento humano dispuestos por la institución, que permite brindarle una mayor satisfacción en los diferentes servicios, mediante la implementación de acciones de mejora continua.

OBJETIVO

-Verificar y promover el cumplimiento de los derechos y deberes del paciente /familiares, para lograr una prestación de servicios en total armonía

-Conocer las causas y resolver los problemas que han generado insatisfacción

-Evaluar la satisfacción de los pacientes /acudientes con los servicios recibidos

-Identificar las necesidades, expectativas de los usuarios en relación con los servicios ofrecidos por la institución e identificar sus prioridades

BUZÓN DE SUGERENCIA

En el momento que el cliente interno /externo desea presentar una manifestación o una oportunidad de mejora (petición, queja, reclamo o sugerencia y felicitaciones) a la institución puede hacerlo a través del formato que se encuentra en los buzones o entregarlo personalmente en la oficina de atención al usuario.

Esta también puede hacerse de forma:

- Escrita



- Telefónica
- Personalmente



- Buzón de sugerencias
- Correo electrónico



- Página web
-
- Redes sociales

Estas PQRS-F, se les realiza una clasificación y se les da respuesta dentro de los (10) días hábiles y se guardan en un registro de consolidado de manifestaciones y se dirige a los jefes inmediatos para su respectivo tramite

CONTÁCTENOS

Líneas Telefónicas

Se cuenta con una línea telefónica directa donde el usuario puede dejar sus opiniones las cuales se les da respuesta oportunamente

Atención al Usuario: 8643100 Ext.101
Urgencias: 8643100 Ext. 117 y 3206771395
Admisiones: 8643100 Ext. 115
Odontología: 8643100 ext. 104 3105991361
Laboratorio: 864 31 00 Ext. 128
Puesto de Salud Carmelo: 864 32 45

Página web y correos electrónicos

En esta página web hay un espacio donde puede expresar sus necesidades y expectativas.

www.hospitalituango.gov.co
notificacioneshospital@gmail.com
siauhospitalituango@gmail.com

Redes Sociales

Hospital San Juan de Dios

hospital_ituango

Horarios de Atención Lunes a viernes

08:00am a 12:00 - 01:00 a 05:00 pm

Sábado
08:00 am - 12:00