

CARTA DE TRATO DIGNO A LOS USUARIOS

Estimado usuarios (as):

Un saludo cordial de la Gerencia de la ESE HOSPITAL SAN ANTONIO DE GIGANTE,

Desde nuestra institución, ratificamos nuestros valores del servicio público, los cuales buscan brindar un trato honesto, respetuoso, comprometido, diligente y justo a nuestros usuarios, bajo los principios de eficiencia y calidad; Convencidos que nuestra misión es prestar los servicios de salud habilitados, de manera eficiente y efectiva, basados en la prevención de enfermedades, la promoción y recuperación de la salud, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios.

A través de la Oficina de Atención al Usuario, la ESE Hospital San Antonio de Gigante, realiza la recepción, el trámite, la gestión y el análisis de las quejas, sugerencias y reclamos; además orienta y gestiona otros asuntos asistenciales, relacionados con la protección de los derechos de los usuarios.

Teniendo en cuenta lo anterior, se expide la carta de trato digno al ciudadano, con el propósito de mejorar la interacción de la administración con la comunidad; en la cual damos a conocer sus derechos, deberes y los canales de comunicación dispuestos para su atención, así:

DEBERES

- En forma respetuosa y amable, solicitar los servicios a que tiene derecho de acuerdo a su necesidad y vinculaciones.
- En forma correcta, completa, adecuada y veraz comunicar todo lo referente a sus necesidades de salud y requisitos administrativos, dirigiéndose en buenos términos de palabra y acción a todo el personal de la institución.
- Tratar respetuosamente a todas las personas, aunque existan diferencias de creencia, criterios y costumbres incluyendo las de tipo religioso y espiritual.
- Con responsabilidad informar oportunamente cualquier cambio en su condición de salud, así mismo informar si entiende el tratamiento o conducta a seguir.
- Solicitar en forma respetuosa y clara, explicaciones sobre el tratamiento, pronóstico y posibles complicaciones de su enfermedad, así mismo de otras alternativas para su mejoría.
- Solicitar de forma atenta y amable explicaciones sobre costos de servicios prestados.
- Manifestar de forma clara y respetuosa, su voluntad para participar o no en investigaciones de salud encaminadas en su enfermedad, igualmente cuando se trate de donar órganos.
- Colaborar con el buen trato y cuidado de todos los elementos que la institución proporciona para su tratamiento y permanencia en ella.
- Respetuosamente manifestar su negativa a recibir tratamientos, presentándolo en forma escrita o verbal, de acuerdo con las normas.

“Juntos Trabajamos Por Tu Salud”

Calle 5 1-40 Telefax 8325120 Gigante, Huila, Nit. 891.180.065-2

www.hospitalgigante.gov.co

- Presentarse puntualmente a las citas de salud o tratamientos programados y comunicar oportunamente su inasistencia.

DERECHOS

- Derecho a elegir libremente los profesionales de la salud, como también las instituciones de la salud que le presten la atención requerida, de acuerdo a las disposiciones de recursos con los que se cuenten.
- Derecho a una comunicación plena y clara con el médico, de acuerdo a su condición.
- Derecho a recibir un trato digno respetando sus creencias y costumbres.
- Derecho a que todos los registros e informes de la historia clínica sean tratados de manera confidencial y solo con su autorización pueden ser conocidos.
- Derecho a que le ofrezcan durante todo el proceso de la enfermedad, la mejor asistencia médica disponible.
- Derecho a revisar y recibir explicaciones acerca de los costos y por los servicios que recibe.
- Derecho a recibir o rehusar apoyo espiritual o moral, cualquiera que sea el culto religioso que profese.
- Derecho a que respeten su voluntad de participar o no en investigaciones de su enfermedad, siempre y cuando se haya enterado de los objetivos.
- Derecho a saber el diagnóstico, el tratamiento y el pronóstico de la enfermedad.
- Derecho a recibir o rehusar tratamiento respetando su libertad.
- Derecho a morir con dignidad.

MEDIOS DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN DE LA CIUDADANIA POR PARTE DE LA ESE HOSPITAL SAN ANTONIO DE GIGANTE

Todo ciudadano, puede acceder a información, orientación y trámites, a través de los canales de atención de nuestra entidad.

✓ Canal Presencial:

Se realiza atención presencial en ESE Hospital San Antonio, ubicada en la Calle 5 # 1-40 en el municipio de Gigante - Huila; el horario de atención es de lunes a jueves de 7:00 am a 12:00 m y 2:00 pm a 6:00 pm, Viernes 7:00 am a 2:00 pm

✓ Canal Telefónico:

Todos los ciudadanos, sin necesidad de trasladarse a nuestro hospital, pueden acceder a citas, información y orientación sobre trámites y servicios en nuestros canales telefónicos así:

“Juntos Trabajamos Por Tu Salud”

Calle 5 1-40 Telefax 8325120 Gigante, Huila, Nit. 891.180.065-2

www.hospitalgigante.gov.co



- **Citas Médicas y Odontológicas:**

Celular: 3148742980 - Lunes a viernes de 8:00 am a 11:00 am.

- **Información y Orientación sobre trámites y servicios:**

Teléfono: 8325120 extensión 101 -111

- ✓ **Canal Escrito:**

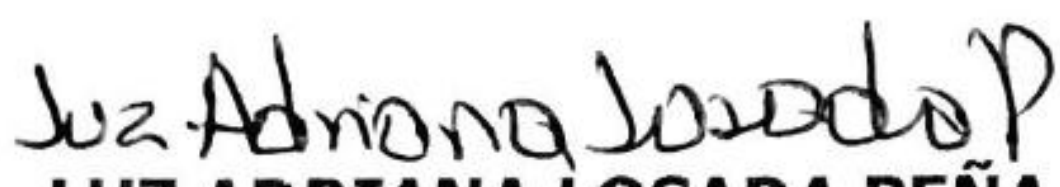
Todos los ciudadanos sin necesidad de intermediarios, pueden presentar sus manifestaciones (quejas, reclamos, peticiones) por escrito a través de la Oficina de Atención al Usuario, ubicada al ingreso de la ESE Hospital San Antonio, en la Calle 5 # 1-40 en el municipio de Gigante - Huila

- ✓ **Canal Virtual:**

Nuestra página WEB se encuentra activa las 24 horas, con información completa y actualizada sobre los servicios y trámites ofrecidos por el hospital.

Desde nuestras redes sociales, también puede seguirnos para tener un contacto directo e inmediato.

Cordialmente,


LUZ ADRIANA LOSADA PEÑA
Gerente