

CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO



La E.S.E Hospital de San José del Guaviare tiene como su objetivo principal prestar un servicio de salud con oportunidad, atención diferencial y calidez humana, enfocando sus esfuerzos en fortalecer los procesos de formación relacionados con el bienestar del usuario y su familia a través de un talento humano competente y comprometido que responde a las necesidades y expectativas para garantizar un servicio humanizado y con calidad.

Por lo cual damos a conocer los canales de comunicación y los derechos y deberes de los usuarios en salud pertenecientes a la institución.

CANALES DE ATENCIÓN

CANAL PRESENCIAL

En la oficina de servicio de información y atención (SIAU) Ubicado en el municipio de San José del Guaviare dirección Cra. 22 # 11-18.

Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 12:00 p.m.
de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

CANALES TELEFONICO

URGENCIA CENTRO DE SALUD: 3185528387, 3108720562

TRABAJO SOCIAL: 3213463293

ESPECIALIDADES BÁSICAS: 3102033803/ 3223494089

SUBESPECIALIDADES: 3163590972

ANESTESIA: 3108189021

LABORATORIO: 3185513262

RAYOS X: 3185502095

FISIOTERAPIA: 3114699645

PROGRAMACIÓN DE CIRUGÍA: 3213501032

CANAL ESCRITO

Buzón de sugerencia en todas las áreas asistenciales de la ESE Hospital San José del Guaviare o diligenciando el "Formulario de PQRS" disponible en nuestro portal www.esehospitalguaviare.gov.co, en el siguiente enlace: PQRSF crear PQRSF.

CANAL VIRTUAL

Facebook:

<https://web.facebook.com/hospitalsanjosedelguaviare>

Instagram:

https://www.instagram.com/ese_hsjg/

Twitter: (twitter): https://twitter.com/ESE_HSJG

DERECHOS

- Acceder a los servicios y tecnologías de salud, que le garanticen una atención integral, oportuna de alta calidad, de acuerdo con la capacidad instalada y servicios ofertados.
- Recibir información sobre los canales formales para presentar peticiones, quejas, reclamaciones, sugerencias, felicitaciones y en general, para comunicarse con la administración de la institución, así como a recibir una respuesta oportuna por escrito.
- Recibir la atención de urgencias que sea requerida con la oportunidad que su condición a merite sin que sea exigible documento o cancelación de pago previo alguno.
- Mantener una comunicación plena, permanente, expresa y clara con el profesional de la salud tratante. A obtener información clara, apropiada y suficiente por parte del profesional de la salud tratante que le permita tomar decisiones libres, conscientes e informadas respecto de los procedimientos que le vayan a practicar y riesgos de los mismos.
- Recibir un trato digno, respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones personales que tengan sobre los procedimientos.
- Que la historia clínica sea tratada de manera confidencial y reservada y que únicamente pueda ser conocida por terceros, previa autorización del paciente o en los casos previstos en la ley, ya poder consultar la totalidad de su historia clínica en forma gratuita y a obtener copia de la misma.
- Elegir libremente el médico y en general los profesionales de la salud, institución.
- Ser informado sobre los costos de su atención en salud.
- Protección especial a niñas, niños, Gestantes, adulto mayor, persona con discapacidad, población étnica indígena entre otras indicar que los derechos y deberes en salud que requiera estas poblaciones son para conservar su vida, su dignidad, y su integridad, así como para desarrollarse armónica e integralmente, están especialmente protegidos. Se entiende por niña o niño, toda persona menor de 18 años.
- Recibir una segunda opinión médica si lo desea y a que su asegurador valore el concepto emitido por un profesional de la salud externo.
- Recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.
- Recibir o rechazar apoyo espiritual o moral.
- Aceptar o rechazar procedimiento, por sí mismo o, en caso de inconsciencia, incapacidad para decidir o menores de edad a sus familiares, representantes, progenitores, tutores y curadores dejándola en expresa constancia en lo posible escrito.
- Respetar la voluntad de aceptación o negación de la donación de sus órganos de conformidad con la ley.
- Morir con dignidad y respeto de su voluntad de permitir que el proceso de la muerte siga su curso natural en la fase terminal de su enfermedad.

DEBERES

- Propender por su autocuidado, el de su familia y el de su comunidad.
- Cumplir de manera responsable con las recomendaciones de los profesionales de salud que lo atiendan.
- Actuar de manera solidaria ante las situaciones de peligro que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.
- Respetar al personal responsable de la prestación y administración de los servicios de salud.
- Cuidar las instalaciones y hacer uso racional de los recursos.
- Cumplir las normas y actuar de buena fe frente al sistema de salud.
- Suministrar de manera voluntaria, oportuna al equipo tratante información veraz, clara y completa sobre su estado de salud.
- Cumplir con los pagos correspondientes a los servicios en salud recibidos de acuerdo con su capacidad de pago.
- Brindar la información requerida para la atención médica y contribuir con los gastos de acuerdo con su capacidad económica.

"EL HOSPITAL A SU SERVICIO"

