

CARTA DEL TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA ESE MORENO Y CLAVIJO

Respetado Usuario:

Somos una entidad pública de puertas abiertas. Para nosotros es fundamental que usted pueda ejercer sus derechos con respeto, agilidad y facilidad; estamos atentos todos los días durante las 24 horas para atenderte de la mejor forma.

Usted tiene derecho a:

- 1. Conocer junto con su familia los Derechos y Deberes que tienen dentro de la institución a través de la divulgación y promoción de los mismos.
- 2. Recibir un trato humanizado, amable y cortes por parte de quien brinda los servicios de salud.
- 3. Recibir un trato digno y ético respetando sus creencias, raza, ideología política y costumbres, así como las opiniones personales que tenga sobre la enfermedad que sufre.
- 4. Recibir atención en sitios tranquilos, limpios e higiénicos y en condiciones de privacidad.
- 5. Recibir o rehusar apoyo espiritual o moral.
- 6. Decidir libremente con su familia o representante la realización o no de los procedimientos médicos, después de ser informado de los costos y los riesgos, dejando constancia escrita de su Decisión.
- 7. Elegir libremente el profesional de salud de acuerdo con la disponibilidad del hospital.
- 8. Ser remitido oportuna y adecuadamente a otras instituciones de salud cuando sus condiciones lo ameriten.
- 9. Participar en la planeación, gestión, evaluación y control de los servicios de salud, a través de la Asociación de Usuarios, comités de participación ciudadana y veedurías.
- 10. Ser atendido por personal idóneo con los suficientes conocimientos y destrezas.
- 11. Ser Escuchado oportunamente y recibir respuesta a todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones que sean generadas por el usuario.
- 12. Recibir toda la información acerca de los trámites administrativos para acceder a los servicios ofrecidos en la institución de salud.
- 13. La reserva de la historia clínica en aras al respeto por la intimidad.
- 14. Decidir libremente la aceptación o no de ser incluido en estudios de investigación científica previo consentimiento escrito del paciente

y estos son su deberes:

- 1. Presentar la Documentación necesaria para su atención.
- 2. Practicar el Auto cuidado, velando por su propia salud y la de sus familiares.
- 3. Conocer los programas de atención asistencial y preventiva para asistir de manera oportuna.
- 4. Llevar oportunamente a los menores para que sean atendidos en los programas de promoción y prevención y cumplan con todos los esquemas correspondientes.
- 5. Informar oportunamente la actualización de datos personales como dirección, número de teléfono, acudiente y número de documento de identidad.
- 6. Cuidar los recursos físicos de la institución, velando por el uso adecuado de los mimos.
- 7. Llegar puntualmente a los servicios en los cuales este citado o cancelar la cita mínimo con dos horas de anticipación.
- 8. Suministrar información clara y completa a los profesionales de la salud que lo atienden sobre su estado de salud, sus limitaciones y requerimientos.
- 9. Tratar con dignidad y respeto a todo el personal de la institución y a los demás usuarios, contribuyendo a la buena convivencia dentro de la institución de salud.
- 10. Cuidar y hacer uso racional de los recursos del hospital y la seguridad social. Seguir las recomendaciones, instrucciones y tratamientos dados por el equipo de salud que le atendió, solicitando aclaraciones en los casos que no haya entendido la información.
- 11. Presentar oportunamente sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones sobre nuestro servicio usando las vías y medios establecidos para tal efecto.
- 12. Respetar los criterios adoptados por el profesional de salud según los protocolos de ingreso y egreso como paciente establecidos por la institución.
- 13. Contar con el debido acompañamiento de un familiar o representante en el momento de la atención según sea los requerimientos intrahospitalarios.

Canales de Comunicación ESE Moreno y Clavijo

Nota Legal: La carta del trato digno se publica en cumplimiento de lo establecido en el numeral 5 del artículo 7 del código de procedimiento y de lo contencioso administrativo - Ley 1437 de 2011.

PQRSDF virtuales

Mediante nuestra página web www.esemorenoyclavijo.gov.co

De forma presencial

Mediante nuestro módulo de atención al usiario (SIAU) en cada una de las sedes

Buzones de sugerencias

Ubicados en todas las sedes de nuestra entidad

De forma telefónica

Mediante nuestro Call Center con un número específico para cada sede u hospital.



