

CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

En la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona nos comprometemos a prestar un servicio de calidad, oportunidad y atención diferencial a todos nuestros usuarios, a través de un talento humano competente, comprometido y humanizado que responda adecuadamente a las necesidades y expectativas de la comunidad de Pamplona y su provincia. Es así que, se expide la Carta del Trato Digno al Ciudadano en la cual damos a conocer sus derechos, deberes y los canales de atención al usuario.

CANALES DE ATENCIÓN

Canal Presencial

Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU)

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



Canal Escrito:

- Ventanilla Única de Correspondencia
- Buzón de sugerencias



Canal Telefónico:

SIAU 607-5681680 / WhatsApp: 3204330352

Urgencias Hospital Pamplona
607-5681431 o 3112117003

Urgencias Centros de Salud:

Chitagá 3227342672
Mutiscua 3227342686
Silos 3227342688
Pamplonita 3227342685
Cacota 3504393628
Cucutilla 3504393623



Canal Virtual

Página Web https://siep-esepamplona.com/siepdpcqr/pqr_pamplona/

Chat virtual en página web: www.hsdp.gov.co

Redes sociales: Facebook e Instagram @ESEHospitalPamplona y Twitter @HospPamplona



DEBERES



Cuidar su salud, la de su familia y su comunidad.



Cumplir de manera responsable con el tratamiento y las recomendaciones de los profesionales de salud que lo atienden.



Conocer, ejercer y cumplir con total responsabilidad, los derechos y deberes que le otorga e impone el régimen de seguridad social en salud



Cuidar los recursos e instalaciones del Hospital de Pamplona y sus Centros de Salud adscritos.



Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.



Cumplir de forma puntual con las citas y procedimientos solicitados, e informar en caso de no poder asistir.



Afiliarse con su familia al Sistema General de Seguridad Social en Salud



Suministrar información veraz, clara y completa sobre su estado de salud.



Cumplir y hacer cumplir las políticas y normas internas de la Institución de Salud.



Ofrecer un trato digno, respetuoso y considerado a todo el personal de salud, al igual que otros pacientes y sus familias.



Contribuir solidariamente al financiamiento de los gastos que demande la atención en salud y la seguridad social en salud, de acuerdo con su capacidad de pago.

DERECHOS



Elegir libremente a las Instituciones de Salud que le presten la atención requerida dentro de la red disponible, así como a los profesionales de la salud que pueden atenderlo.



Disfrutar de una comunicación plena y clara con el médico de acuerdo a su condición psicológica y cultural.



Acceder a los servicios de salud sin discriminación alguna.



Recibir un trato digno respetando sus creencias y costumbres.



Recibir o rechazar apoyo espiritual o moral, cualquiera que sea el culto religioso que profese.



Ser incluido en estudios de investigación científica, sólo si lo autoriza.



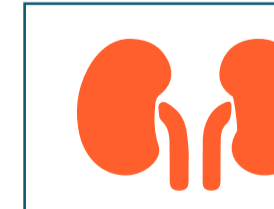
A recibir información sobre los canales formales para presentar felicitaciones, quejas, reclamos y sugerencias.



A la privacidad y manejo confidencial de la Historia Clínica



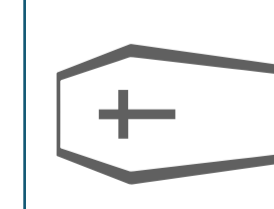
A conocer el costo de los servicios obtenidos.



Aceptar o rechazar la donación de órganos, de conformidad con la ley.



Recibir durante todo el proceso de la enfermedad, la mejor asistencia médica disponible.



Que ante el proceso de una enfermedad terminal sea respetada su voluntad de morir con dignidad.



A recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.



Recibir una segunda opinión médica si lo desea.

“Juntos Construyendo un
Servicio con Calidad Humana”

