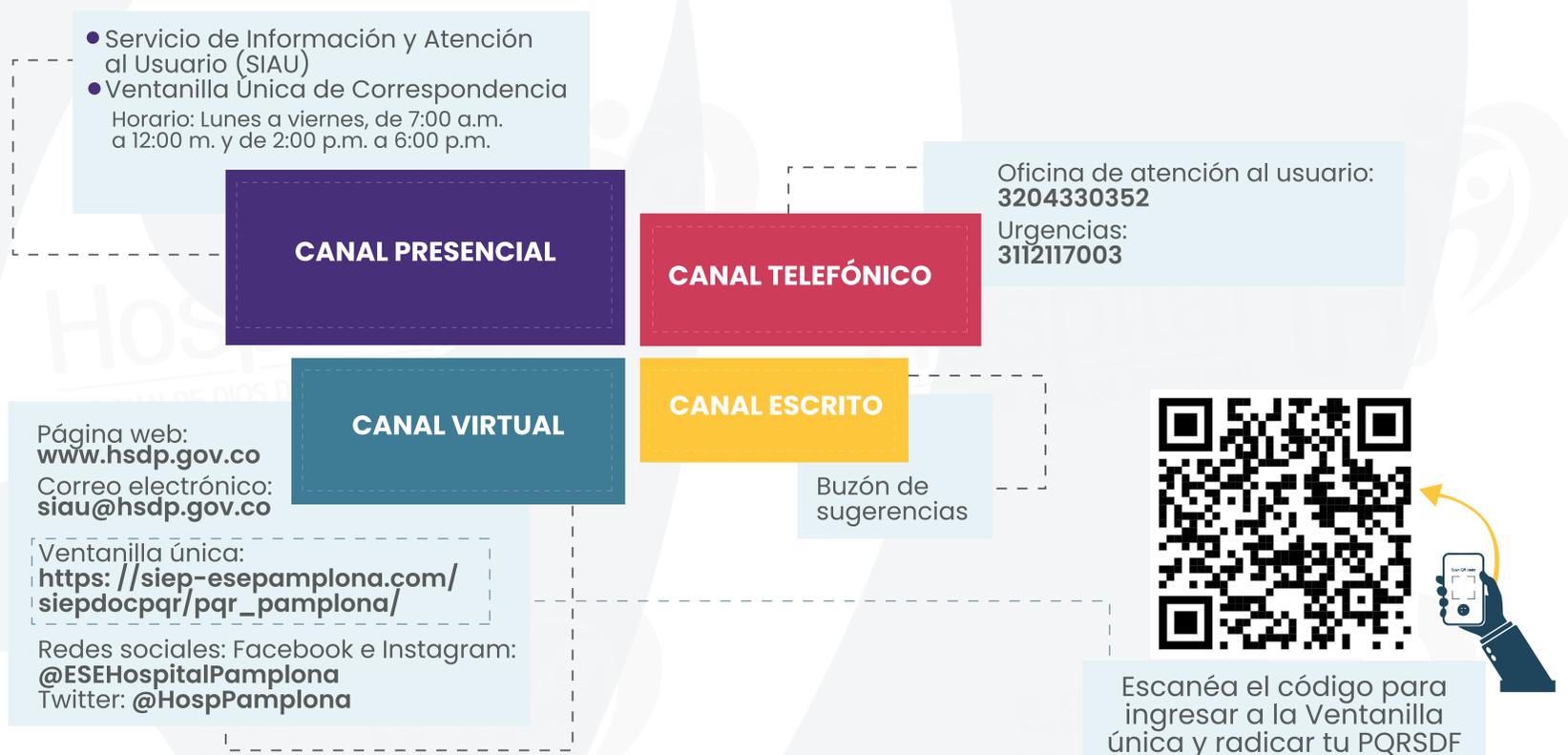


CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

En la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona, nos comprometemos a brindar un servicio de calidad, oportuno y con atención diferencial a todos nuestros usuarios. Contamos con un equipo de talento humano altamente competente, comprometido y humanizado, enfocado en satisfacer de manera adecuada las necesidades y expectativas de la comunidad de Pamplona y su provincia.

Por tal motivo, emitimos la presente Carta de Trato Digno al Ciudadano, mediante la cual damos a conocer los derechos y deberes de nuestros usuarios, así como los canales establecidos para la atención a la comunidad, garantizando un trato respetuoso y equitativo para todos.

CANALES DE ATENCIÓN



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.
- Cuidar los recursos e instalaciones del Hospital San Juan de Dios 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.
- 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.
- Cumplir de forma puntual con las citas y procedimientos solicitados, e informar en caso de no poder asistir.
- 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.
- Conocer, ejercer y cumplir con total responsabilidad, los derechos y deberes que le otorga e impone el régimen de seguridad social en salud

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.
- Recibir una segunda opinión médica si lo desea.
- 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.