

# Carta de trato digno

Queremos mantener una interacción directa con la ciudadanía y velar por el cumplimiento de sus derechos, comprometiéndonos a vigilar y asegurar que el trato a todos nuestros usuarios sea equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, considerado, diligente, con calidad y oportunidad.

## **ORIENTACIÓN Y RECEPCIÓN DE PQRS**

(Peticiónes, Quejas, Reclamos, sugerencias y Denuncias)

**Presencial:** Oficina de Atención al Usuario

**Línea telefónica:** 444 71 92 Ext 189 – Atención al Usuario

**Correo electrónico:** usuarios@lamaria.gov.co

Buzón de sugerencias / en todos los servicios

## **SOLICITUD DE CITAS**

**Por correo electrónico:** citasmedicas@lamaria.gov.co

**Por teléfono:** 444 71 92 Ext 5003-5004

## **REDES SOCIALES**

Facebook: @hospitallamaria

Instagram: @hospitallamaria

Twitter: @hospitallamaria





# DEBERES DE LOS USUARIOS

1. Propender por su auto cuidado, el de su familia y el de su comunidad.
2. Respetar al personal responsable de la prestación y administración de los servicios de salud y a los demás usuarios.
3. Atender oportunamente las recomendaciones formuladas por el personal de salud.
4. Cumplir las citas de manera oportuna y atender los requerimientos del personal administrativo y asistencial de salud, así como brindar las explicaciones que ellos les demanden razonablemente en ejecución del servicio.
5. Usar adecuada y racionalmente los implementos e instalaciones de la institución, así como de los servicios que se brindan.
6. Presentar los documentos de identificación y los correspondientes a su seguridad social en salud actualizados.
7. Realizar los pagos de las cuotas moderadoras o copagos que se definan, dentro del sistema de salud.
8. Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.
9. Actuar de buena fe, frente al sistema de salud.
10. Suministrar información veraz, clara y completa que se le demande sobre su estado de salud y mantener actualizada la información que se requiere dentro del sistema en asuntos administrativos y de salud.



# DERECHOS DE LOS USUARIOS

- 1.** Recibir un trato digno, respetando sus creencias y costumbres, sin restricciones por motivos de raza, sexo, edad, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier índole, posición económica o posición social.
- 2.** Recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.
- 3.** Recibir información sobre los canales formales para presentar reclamaciones, quejas, sugerencias y en general, así como a recibir una respuesta por escrito.
- 4.** Recibir o rehusar apoyo espiritual o moral, cualquiera que sea el culto religioso que profesa.
- 5.** Obtener información veraz, clara, apropiada, completa y suficiente, por parte del profesional de la salud, que le permita tomar decisiones libres, conscientes e informadas respecto de los procedimientos que le vayan a practicar y sus riesgos.
- 6.** La intimidad y a la confidencialidad de toda la información que sea suministrada en el ámbito del acceso a los servicios de salud, sin perjuicio de la posibilidad de acceso a la misma por los familiares en los eventos autorizados por la ley, o las autoridades en las condiciones que esta determine.
- 7.** Que la historia clínica sea tratada de manera confidencial, reservada y que únicamente pueda ser conocida por terceros, previa autorización del paciente o en los casos previstos en la ley.
- 8.** Aceptar o rechazar procedimientos por sí mismos, en caso de inconsciencia, incapacidad para decidir o minoría de edad, por sus familiares o representantes, dejando expresa constancia, en lo posible escrita de su decisión.
- 9.** Que se les informe sobre la asociación de usuarios y que se les permita pertenecer a esta.
- 10.** Que se le respete la voluntad de participar en actividades de docencia e investigaciones.