



Carta de Trato Digno E.S.E. Hospital La María

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 PQRSD

(peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias)

Presencial: Oficina de Atención al Usuario

Correo electrónico: usuarios@lamaria.gov.co

Buzones de sugerencias: en todos los servicios

@hospitallamaria



@esehospitallamaria



Línea de atención: 604 4447192
Atención al usuario: Extensión 0
Citas médicas: Extensión 2





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 realizar.
- 6. La intimidad y a la confidencialidad** de toda la información que sea suministrada en el ámbito de 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 inconciencia, 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.



Deberes de los usuarios

- 1. Propender por su autocuidado**, 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 en 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 los servicios que se brindan.
- 6. Presentar los documentos de identificación** y los correspondientes a la 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.

@hospitallamaria



@esehospitallamaria



Línea de atención: 604 4447192
Atención al usuario: Extensión 0
Citas médicas: Extensión 2

