Carta de Trato Digno

Hospital Regional de II Nivel de San Marcos

Con el propósito de establecer una interacción directa con la ciudadanía y con el fin de garantizar los derechos constitucionales y legales, el Hospital Regional II Nivel de San Marcos, estamos comprometidos en brindar una atención centrada al usuario teniendo en cuenta sus necesidades y expectativas, así como una atención digna y oportuna en la que se reconozcan y garanticen los derechos constitucionales y legales de los usuarios. En consecuencia, expide y divulga, la presente Carta de Trato Digno en la que se reiteran los derechos y deberes que les corresponden a quienes hacen uso de los servicios que brinda la entidad y se establecen los diferentes canales de atención habilitados para garantizarlos.

POLITICAS DE TRATO DIGNO:

DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS:

El Hospital Regional de II Nivel de San Marcos, con el ánimo de institucionalizar los derechos y deberes de los usuarios, de modo que se respalde la garantía de su cumplimiento, expide la resolución 0563 de 2020, en la que define los derechos y deberes de los usuarios conforme a lo determinado por la Ley Estatutaria 1751 de 2015.

DERECHOS:

1. A acceder a los servicios y tecnologías de salud, que le garanticen una atención integral, oportuna y de calidad.
2. A recibir la atención de urgencias que sea requerida con la oportunidad que su condición amerite sin que sea exigible documento o cancelación de pago previo alguno.
3. A mantener comunicación plena, permanente, expresa y clara con el profesional de salud tratante.
4. A obtener información clara, apropiada y suficiente por parte del profesional de la salud tratante que le permita tomar decisiones libres, conscientes e informadas respecto de los procedimientos que le vayan a practicar y riesgos de los mismos. Ninguna persona podrá ser obligada, contra su voluntad, a recibir un tratamiento de salud.
5. A recibir prestaciones de salud en las condiciones y términos consagrados en la Ley.
6. A recibir un trato digno, respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones personales que tengan sobre los procedimientos.
7. A que la historia clínica sea tratada de manera confidencial y reservada y que únicamente pueda ser conocida por terceros, previa autorización del paciente o en los casos previstos en la Ley, y a poder consultar la totalidad de su historia clínica en forma gratuita y a obtener copia de la misma.
8. A que se le preste durante todo el proceso de la enfermedad, asistencia de calidad por trabajadores de la salud debidamente capacitados y autorizados para ejercer.

9. A la provisión y acceso oportuno a las tecnologías y a los medicamentos requeridos.
10. A recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.
11. A la intimidad. Se garantiza la confidencialidad de toda la información que sea suministrada en el ámbito del acceso a los servicios de salud y de las condiciones de salud y enfermedad de la persona, 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.
12. A recibir información sobre los canales formales para presentar reclamaciones, quejas, sugerencias y en general, para comunicarse con la administración, así como recibir una respuesta por escrito.
13. A solicitar y recibir explicaciones o rendición de cuentas acerca de los costos por los tratamientos de salud recibidos.
14. A que se le respete la voluntad de aceptación o negación de la donación de sus órganos de conformidad con la Ley.
15. A no ser sometidos en ningún caso a tratos crueles o inhumanos que afecten su dignidad, ni a ser obligados a soportar sufrimiento evitable, ni obligados a padecer enfermedades que pueden recibir tratamiento.
16. A que no se le trasladen las cargas administrativas y burocráticas que les corresponden asumir a los encargados o intervinientes en la prestación del servicio.
17. A que se agoten las posibilidades de tratamiento para la superación de su enfermedad.

DEBERES DE LOS USUARIOS:

1. Propender por su autocuidado, el de su familia y el de su comunidad.
2. Atender oportunamente las recomendaciones formuladas en los programas de promoción y prevención.
3. Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.
4. Respetar al personal responsable de la prestación y administración de los servicios de salud.
5. Usar adecuada y racionalmente las prestaciones ofrecidas, así como los recursos del sistema.
6. Cumplir las normas del sistema de salud.
7. Actuar de buena fe frente al sistema de salud.
8. Suministrar de manera oportuna y suficiente la información que se requiera para efectos del servicio.
9. 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.

POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN

El Hospital Regional de II Nivel de San Marcos ESE se compromete a brindar una atención dirigida hacia el servicio integral del usuario y su familia, ofreciendo una asistencia con calidez humana, que responda a sus necesidades y expectativas físicas, sociales y espirituales. La interacción entre nuestro personal de salud y el usuario se basa en el trato amable, personalizado y respetuoso hacia la confidencialidad y dignidad del paciente, basados en sus derechos y deberes. Excluimos cualquier forma de maltrato,

discriminación, agresión e indiferencia, aplicando los valores y principios institucionales para la construcción de una institución prestadora de servicios de salud en donde la presencia humana es insustituible en los procesos de enfermedad, dolor, muerte y duelo.

MECANISMO DE CONTACTO, PARTICIPACIÓN Y SOLICITUDES

Todos los usuarios internos y externos podrán contactar o participar en la generación de políticas, control y evaluación de la gestión del Hospital Regional de II Nivel de San Marcos por medio de las redes sociales oficiales de la entidad, así como los medios sociales habilitados por la entidad:

- **Dirección física:** Calle 22 N° 20-22
- **Conmutador:** 2953000
- **Línea telefónica:** 2953000
- **Atención al usuario:** 2953000 ext. 156
- **Página Web:** www.esehospitalregionalsanmarcos.gov.co
- **Correo electrónico:** siau@esehospitalregionalsanmarcos.gov.co.
- **Facebook:** ESE Hospital Regional San Marcos @ESEHRSM
- **Formulario PQRS:** Formulario de radicación específico de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (utilice este formulario para radicación de irregularidades detectada)

SERVICIOS Y HORARIOS

- **Atención en Urgencias;** las 24 horas.
- **Consulta externa:** de lunes a viernes de 7:00 am a 12:00m de 2:00 pm a 5:00 p.m.
- **Laboratorio Clínico:** la toma o recepción de muestras se realiza de lunes a viernes de 7:00 am. a 9:00 am.
- **La entrega de resultados:** de lunes a viernes de 11:00 am a 12:00m y de 3: 00pm a 5:00 pm
- **Imagenología:** lunes a viernes 8:00 am. a 12:00 pm. y de 3:00pm. a 5:00 pm. **Entrega de resultados:** lunes a viernes9:00 am. 12:00m y de 3:00 pm a 5:00 pm
- **Fisioterapia:** Lunes a viernes 7:00 am. a 12:00m y de 1:00p.m. a 4:00p.m.
- **Ecografías:** Martes y jueves 9:00 am. a 2:00 pm. y de 3:00pm. a 5:00 pm. Miércoles y viernes: 9:00 am. a 7:00 pm.
- **Atención área administrativa:** de lunes a viernes de 8:00 am. a 12:00 m y de 2:00 pm. a 6:00 pm.