

CARTA DE TRATO DIGNO

En la ESE Hospital del Sur “Gabriel Jaramillo Piedrahita” prestamos servicios integrales de salud de baja complejidad con talento humano fortalecido en las Rutas Integrales de Atención, cumpliendo con criterios de calidad, seguridad, humanización, eficiencia e innovación, aportando al bienestar de nuestros usuarios y sus familias.

Para la ESE Hospital del Sur de Itagüí es importante prestar un servicio con responsabilidad, en el cual nos caracterizamos por tener una atención más humanizada y el respeto y cumplimiento de los derechos de nuestros usuarios

Para nosotros ustedes son nuestra razón de ser y por eso les informamos cuáles son sus **DERECHOS:**

1. Conocer junto con su familia los derechos y deberes que tiene en la institución.



2. Que se les garantice la accesibilidad a los servicios de salud

3. Ser atendido en forma oportuna y puntual con calidad, seguridad, humanización e integralidad



4. Recibir un trato amable, cortés por parte de quien brinda los servicios de salud.



5. Recibir un trato digno, respetando sus creencias, raza, ideología política y costumbres.



6. Recibir atención en sitios tranquilos, limpios e higiénicos y en condiciones de privacidad.



7. Disfrutar de una comunicación clara con el personal que le brinde su Atención.



8. A decidir libremente la realización o no de los procedimientos o investigaciones, dejando constancia escrita de ello.



9. Recibir atención prioritaria cuando su condición clínica o características de vulnerabilidad lo ameriten.



10. Elegir libremente el profesional de la salud, de acuerdo con la disponibilidad del hospital.



11. Aceptar o rechazar la participación del personal en entrenamiento durante el proceso de atención.

12. Ser atendido en caso de urgencia vital sin condicionamiento alguno.



13. Tener la compañía de su familia o cuidador en situaciones especiales.



14. Recibir o rehusar apoyo espiritual o moral.



15. Ser remitido oportuna y adecuadamente a otra institución de salud.

16. Recibir una segunda opinión en caso de desacuerdo con el médico tratante, teniendo en cuenta los recursos del hospital.



17. Morir con dignidad.

18. Que se garantice la custodia y confidencialidad de su información.



19. Recibir toda la información acerca de los trámites administrativos y tarifas.

20. A que se le brinde seguridad sobre sus pertenencias mientras se encuentre en el proceso de atención.





21. Ser escuchado oportunamente y recibir respuesta de todas las quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones Manifestaciones.



22. Participar en la planeación, gestión, evaluación y control de los servicios de salud.



Paras poderles ofrecer un buen servicio y con calidad es importante que ustedes conozcan de sus **DEBERES:**

1- Asumir con responsabilidad el cuidado de su salud, su familia y la comunidad, acatando los tratamientos e instrucciones por el equipo de salud.



2 Seguir las recomendaciones, instrucciones y tratamientos dados por el equipo de salud

3- Suministrar información clara y completa a los profesionales de salud que lo atienden





4- Presentar la documentación completa, vera y actualizada y realizar los pagos respectivos.



5- Comunicar oportunamente los cambios de su información, como: dirección, teléfono y documento de identidad.



6- Cumplir oportunamente con las citas acordadas y avisar con 6 horas de anticipación la cancelación



7- Tratar con dignidad y respeto a todo el personal de la institución y a los demás usuarios, contribuyendo a la buena convivencia dentro del Hospital.



8- Cuidar y hacer uso racional de los recursos, instalaciones, dotación y servicios del Hospital



9. Respetar la intimidad y las creencias de los demás pacientes y sus familiares.



10. Participar de las actividades educativas que realiza la institución

11. Representar con responsabilidad a los usuarios en la asociación de usuarios.





12. Presentar oportunamente sus reclamaciones, sugerencias y felicitaciones sobre nuestros servicios, usando las vías y medios establecidos, para tal efecto (buzones, pagina web, oficina amiga del usuario, etc.)

Para la ESE Hospital del Sur Itagüí es de vital importancia fortalecer cada día nuestros servicios y de esta manera garantizar una atención digna de primer nivel, pero sobre todo con humanización con nuestros pacientes.

CANALES DE ATENCIÓN

Atención presencial.

Gestión documental y correspondencia.

Lunes a jueves de 7:00 a.m. a 12:30 M y de 1:30 p.m. a 5:00 p.m.
Viernes de 7:00 a.m. a 3:00 p.m. (jornada continua).

Atención al usuario

Lunes a jueves de 7:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
Viernes de 7:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m.

Ubicación:

Sede San Pío Calle 33 N° 50 a 25

Atención telefónica

Atención Farmacéutica: 604 - 2811133 Ext 111

Horario de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes.
Sábados de 7:00 a.m. a 12:00 M

Atención a las Personas: 604 - 5600670 Ext 116

Lunes a jueves de 7:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
Viernes de 7:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m.

Asignación de citas Médicas y odontológicas: 604 448 33 11 número de WhatsApp 3157608863

Horario de 7:00 a.m. a 12:00 M. de lunes a viernes.

Cancelación de citas: +57 604 448770

Horario de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes.

Citas de vacunación: WhatsApp 3164743332

Horario de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. de lunes a viernes.

Atención virtual

contactenos@hospitaldelsur.gov.co

<http://70.35.200.121/pqrs/seleccion> (página web)

Horario de atención 24 horas.

Buzones de PQRSF

Contamos con buzones en las tres sedes para que los usuarios puedan realizar sus manifestaciones