

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: GTD/2-REG-017
	PROCESO: GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DOCUMENTAL	VERSIÓN: 01
	COMUNICADO	FECHA: 30/07/2014

TRD-100.41.29

CARTA DE TRATO DIGNO

El Hospital San Vicente de Arauca E.S.E a través de sus funcionarios, reconoce y garantiza los derechos constitucionales y legales de todos sus usuarios. Basados en un trato amable, sin discriminación y con calidez. Cualquiera que sea la enfermedad que presente, y que esto se haga extensivo a los familiares y/o acompañantes. La información que entregamos es completa, veraz, acertada y entendida por el paciente, o por quien lo represente (cuidador), dándole la posibilidad de tomar la mejor decisión por cada una de las partes, siempre manifestando interés y respeto en lo comentado. Identificamos los riesgos, actuando sobre ellos para garantizar la seguridad del paciente y la tranquilidad de su familia. Entregando un servicio de forma oportuna, accesible y pertinente, para lo cual asumimos la responsabilidad de satisfacer las necesidades de cada paciente; disponemos de un equipo de trabajo calificado, cualificado, con calidad humana, que propende por el bienestar social. Todas nuestras actuaciones se realizan bajo los principios de respeto, calidad, responsabilidad, compromiso, honestidad, tolerancia, equidad, liderazgo y confidencialidad.

Es así como expide y divulga la presente “CARTA DE TRATO DIGNO”, en la que se reiteran los principales Derechos y Deberes de todas las personas que hacen uso de sus servicios, así mismo se establecen los mecanismos de atención al ciudadano.

DERECHOS Y DEBERES

DERECHOS	DEBERES
Atención médica accesible, idónea, de calidad y eficaz	Propender por su autocuidado, el de su familia y el de su comunidad.
Protección a la dignidad humana	Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas
Ser respetado como ser humano en su integralidad. sin recibir ninguna discriminación por su pertenencia étnica, sexo, identidad de género, orientación sexual, edad, idioma, religión o creencia, cultura. opiniones políticas o de cualquier índole, costumbres, origen, condición social, condición económica y su intimidad, así como las opiniones que tenga.	Respetar al personal responsable de la prestación y administración de los servicios de salud y a los otros pacientes o personas con que se relacione durante el proceso de atención.
Recibir los servicios de salud en condiciones sanitarias adecuadas, en un marco de seguridad y respeto a su identidad e intimidad.	Usar adecuada y racionalmente las prestaciones ofrecidas por el Sistema General de Seguridad Social en Salud, así como los recursos de este.
Disfrutar y mantener una comunicación	Suministrar de manera voluntaria, oportuna

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: GTD/2-REG-017
	PROCESO: GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DOCUMENTAL	VERSIÓN: 01
	COMUNICADO	FECHA: 30/07/2014

TRD-100.41.29

permanente y clara con el personal de la salud, apropiada a sus condiciones psicológicas y culturales y.	y suficiente la información que se requiera para efectos de recibir el servicio de salud, incluyendo los documentos de voluntad anticipada.
Aceptar o rechazar actividades, intervenciones, insumos, medicamentos, dispositivos, servicios, procedimientos o tratamientos para su cuidado. Ninguna persona podrá ser obligada a recibir los mismos en contra de su voluntad.	Contribuir al financiamiento de los gastos que demande la atención en salud y la seguridad social en salud, de acuerdo con su capacidad de pago.
A la confidencialidad	Hacer uso de los mecanismos de participación ciudadana dispuestos por la institución.
Recibir o rehusar apoyo espiritual o moral cualquiera sea el culto religioso que profese o si no profesa culto alguno.	Atender oportunamente las recomendaciones formuladas por el personal de salud y las recibidas en los programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad.

ATENCIÓN AL USUARIO

- ❖ PRESENCIAL: De lunes a viernes de 7:00 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 5:00 pm
Sabados de 7:00 am a 11:00 am.

PRESENTACION DE PQRS

- ❖ CORREO ELECTRONICO: pqrs@hospitalsanvicente.gov.co.
- ❖ PRESENCIAL: Contamos con 8 buzones dispuestos estratégicamente en los diferentes servicios de la institución
- ❖ PÁGINA WEB: a través de la página web: www.hospitalsanvicente.gov.co.

SOLICITUD DE CITAS CON MEDICINA ESPECIALIZADA, REHABILITACION E IMAGENOLOGIA.

- ❖ TELEFONICA: De lunes a viernes de 6:50 am a 10:00 am y de 1:40 pm a 3:30 pm. Sabados de 7:00 am a 9:00 am.
- ❖ PRESENCIAL: De lunes a viernes 10:00 am a 11:50 am y de 3:30 pm a 5:00 pm. Sabados de 9:00 am a 1:00 am.
- ❖ OTROS: www.hospitalsanvicente.gov.co y citas.hsua@gmail.com.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: GTD/2-REG-017
	PROCESO: GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DOCUMENTAL	VERSIÓN: 01
	COMUNICADO	FECHA: 30/07/2014

TRD-100.41.29

TELÉFONOS ASIGNACIÓN DE CITAS: 3175729056 y 3176589623 (Solo llamadas)

PROGRAMACION DE CIRUGIAS

- ❖ PRESENCIAL: De lunes a viernes de 7:00 am a 12:00 m. Sábados de 7:00 am a 10:00 am.

FACTURACION:

- ❖ HORARIOS DE FACTURACIÓN: De lunes a viernes de 6:30 am a 4:00 pm (jornada continua). sábados 7:00 am a 10:00 am (**sistema por fichos**).


OLGA LUCÍA GUAPACHA MEJÍA
DIRECTORA

Reviso. JOSELIN RUBIO VARGAS, Subdirector Administrativo

Elaboro. YORKIN JAIMES MORENO, Profesional Apoyo GIU.