

## CARTA DE TRATO DIGNO

Estimados Ciudadanos La ESE Hospital San Juan de Dios de Santa Fe de Antioquia es una institución de salud de segundo nivel de atención que presta servicios de salud de baja y media complejidad a nivel Municipal y Regional una organización que presta servicios de salud basados en principios de humanización, sostenibilidad y calidad, especialmente seguros. Todo un equipo humano dispuesto a recuperar la salud de nuestros pacientes.

### DERECHOS DE LOS USUARIOS

1. Derecho a elegir libremente al profesional que le preste la atención requerida según la disponibilidad.
2. Derecho a ser escuchado, presentar sugerencias y obtener respuesta a las quejas e inquietudes en los términos que define la ley.
3. Derecho a recibir servicios de salud con calidad, seguridad y oportunidad.
4. Derecho a obtener toda la información necesaria de parte del personal de salud respecto a la enfermedad que padece, así como los procedimientos y tratamientos que se le vayan a practicar. Además poder negarse a ellos dejando constancia por escrito.
5. Derecho a recibir un trato digno respetando sus creencias y costumbres.
6. Derecho a que todos los informes de la historia clínica sean tratados de manera confidencial y que, sólo con su autorización, puedan ser conocidos.
7. Derecho a recibir la mejor asistencia médica disponible y que en casos de emergencia, los servicios no estén condicionados al pago anticipado de honorarios.
8. Derecho a ser remitido a otra entidad de salud cuando su condición lo requiera.
9. Derecho a velar por el cumplimiento en la prestación de los servicios de salud por parte de la institución. Participar en la asociación de usuarios.
10. Derecho a que se le prescriban los medicamentos por escrito y a recibir explicación clara sobre las vías de administración, forma y condiciones de uso, efectos secundarios, riesgos y qué hacer cuando estos se presenten.
11. Derecho a recibir explicaciones acerca de los costos por los servicios obtenidos.
12. Derecho a morir con dignidad y a que se le respete su voluntad de permitir que el proceso de la muerte siga su curso natural.

### DEBERES DE LOS USUARIOS

1. Deber de tratar con dignidad y respeto al personal de salud que lo atiende y respetar la intimidad de los demás usuarios.
2. Deber de hacerse responsable del cuidado de su salud siguiendo los procedimientos, prescripciones y actividades indicadas por el personal de salud, protegiendo además al grupo familiar y la comunidad.
3. Deber de asistir oportuna y puntualmente a las citas en los horarios acordados y avisar con anticipación si no va a asistir. Cita incumplida se cobra.
4. Deber de suministrar información necesaria y veraz para su atención.
5. Deber de presentar documentos de identificación auténticos y demás requisitos necesarios para acceder al servicio.
6. Deber de cuidar y hacer uso adecuado de los recursos de la institución.
7. Deber de cumplir con las obligaciones económicas que contrae con la institución.
8. Deber de usuarios y acompañantes presentarse en condiciones adecuadas para ser atendidos (no fumar, no presentarse bajo efectos de alcohol o alucinógenos, no portar armas).
9. Deber de acatar el reglamento de servicios y seguridad de la institución.
10. Deber de cumplir con las disposiciones establecidas por la institución con respecto al manejo de residuos y similares de acuerdo a la normatividad ambiental vigente.
11. Deber de acatar las indicaciones del personal de salud al momento de establecer la aplicación del plan de emergencia y/o evacuación de la institución.
12. Deber de no utilizar los servicios de salud en forma abusiva o de mala fe.

**Canales disponibles para la atención al ciudadano:**  
**Nos interesa conocer sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones**

**PBX:** 8531020 ext 101

**Correo Electrónico:** [coordusuarios.hdea@gmail.com](mailto:coordusuarios.hdea@gmail.com)

**Buzones** en las diferentes áreas de la institución.

**Página WEB:** [www.esehospitalsantafedeantioquia.gov.co](http://www.esehospitalsantafedeantioquia.gov.co)

**Presencial:** calle 10 No. 3-24 oficina atención al usuario