

CARTA DE TRATO DIGNO DEL SANATORIO DE AGUA DE DIOS ESE.

1. INTRODUCCIÓN

Estimado Usuario:

El Sanatorio de Agua de Dios, Empresa Social del Estado, tiene como objeto la especial prestación del servicio de salud a cargo del Estado, a los enfermos de Hansen y sus convivientes, con carácter de servicio público, e igualmente presta los servicios de salud a toda la comunidad en general.

Institucionalmente nos encontramos comprometidos en brindar el mejor trato a nuestros usuarios y sus familias, en observancia de los valores de honestidad, respeto, compromiso, diligencia, justicia y empatía, garantizando la prestación de servicios con niveles adecuados de calidad, accesibilidad y oportunidad, con el objetivo de mejorar la interacción de la entidad con sus grupos de valor y orientados a asegurar el cumplimiento de sus derechos, los cuales se mencionan a continuación:

2. DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

2.1 DERECHOS DE LOS USUARIOS

1. Derecho a elegir libremente al médico y en general a los profesionales de la salud, como también a las instituciones de salud que le presten la atención requerida, dentro de los recursos disponibles del país.
2. Derecho a disfrutar de una comunicación plena y clara con el médico, apropiada a sus condiciones psicológicas y culturales que le permita obtener toda la información necesaria respecto a la enfermedad que padece, así como a los procedimientos y tratamientos que se le vayan a practicar y al pronóstico y riesgos que dicho tratamiento conlleve. También su derecho a que él, sus familiares o representantes, en caso de inconciencia, minorías de edad consientan o rechacen estos procedimientos dejando expresa constancia ojalá escrita de su decisión.
3. Derecho a recibir un trato digno respetando sus creencias, costumbres, así como las opiniones personales que tengan sobre la enfermedad que sufre.
4. Derecho a que todos los informes de la historia clínica sean tratados de manera confidencial y secreta y que, solo con su autorización puedan ser conocidos.
5. Derecho a que se le preste durante todo el proceso de la enfermedad, la mejor asistencia médica disponible, pero respetando los deseos del paciente en el caso de la enfermedad irreversible.
6. Derecho a revisar y recibir explicaciones acerca de los costos por los servicios obtenidos, tanto por parte de los profesionales de la salud, como por la institución. Al igual que el derecho a que en caso de emergencia, los servicios que reciba no estén condicionados al pago anticipado de honorarios.
7. Derecho a recibir o rehusar apoyo espiritual o moral cualquiera sea el culto religioso que profese.
8. Derecho a que se le respete la voluntad de participar o no en investigaciones

"Actuando por el bienestar de nuestros usuarios y sus familias"

Carrera 9 No. 10- 69 – Edificio Carrasquilla - Agua de Dios –Cundinamarca Colombia. Nit 890.680.014-9

Tel. (57) 8345000 Ext 1101. Fax: (57) 8342677 - E.mail: gerencia@sanatorioaguadedios.gov.co - www.sanatorioaguadedios.gov.co

- realizadas por personal científicamente calificado, siempre y cuando se haya enterado acerca de los objetivos, métodos, posibles beneficios, riesgos previsible e incomodidades que el proceso investigativo pueda implicar.
9. Derecho a que se le respete la voluntad de aceptar o rehusar la donación de sus órganos para que estos sean trasplantados a otros enfermos.
 10. Derecho a morir con dignidad y a que se le respete su voluntad de que el proceso de la muerte siga su curso natural en la fase terminal de su enfermedad.

Así mismo es importante resaltar que los usuarios también tienen obligaciones con el Sistema General de Seguridad Social en Salud "SGSSS" y en especial con el Sanatorio de Agua de Dios, deberes que se consignan a continuación:

2.2 DEBERES DE LOS USUARIOS

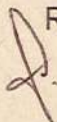
1. Cuidar su salud de manera integral y la de los demás.
2. Informar de manera oportuna, clara, precisa y completa al médico o demás miembros del equipo de salud que lo atienden, su estado de salud y las posibles causas que conllevaron a la aparición de la enfermedad.
3. Informar al personal administrativo y asistencial del Sanatorio de Agua de Dios E.S.E. que lo atiende su estado actual de afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud.
4. Comprometerse a desarrollar el proceso del consentimiento informado.
5. Colaborar con el cumplimiento de sus derechos, en justo equilibrio con los derechos de los demás.
6. Manifestar de manera escrita su voluntad de no aceptar algún tratamiento o procedimiento.
7. Mantener en buen estado y dar uso racional a las instalaciones, dotaciones y servicios que el Sanatorio de Agua de Dios E.S.E. ha dispuesto para su atención y comodidad.
8. Respetar la privacidad de los demás pacientes.
9. Tratar con respeto y dignidad a los miembros del equipo de salud que lo atienden, a los pacientes y a los familiares y allegados.
10. Usted y su familia ser parte activa y constante del equipo humano de tratamiento.

Ahora bien, El Sanatorio de Agua de Dios, informa a sus usuarios que tienen las siguientes líneas de contacto, para que comuniquen sus necesidades, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, y felicitaciones:

3. MEDIOS DE CONTACTO

3.1 CONTACTO PRESENCIAL

- Se cuenta con personal en información, en la Oficina del Sistema de Información y Atención al Usuario y en el área de Facturación en horario de 07:00 a.m. a 01:00 p.m. y de 02:00 p.m. a 05:00 p.m. de lunes a jueves y los viernes hasta las 04:00 p.m. ubicadas en el Hospital Herrera Restrepo Cra. 11 No. 21-108



"Actuando por el bienestar de nuestros usuarios y sus familias"

Carrera 9 No. 10- 69 – Edificio Carrasquilla - Agua de Dios –Cundinamarca Colombia. Nit 890.680.014-9

Tel. (57) 8345000 Ext 1101 Fax: (57) 8342677 - E.mail: gerencia@sanatorioaguadedios.gov.co - www.sanatorioaguadedios.gov.co

3.2 CONTACTO TELEFONICO

- Línea gratuita: 01800075832
- Línea telefónica: 8345000
- Oficina de Atención al Usuario: 8345000 Ext. 2102

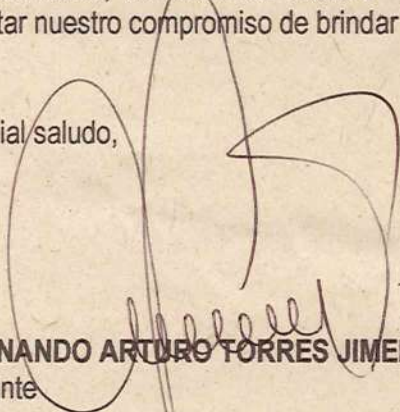
3.3 CONTACTO VIRTUAL

- Contamos con la página web: <http://www.sanatorioaguadedios.gov.co/index.php/es/>
- Buzón Virtual PQRSD donde puede interponer su petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia o felicitación:
<http://www.sanatorioaguadedios.gov.co/index.php/es/contactenos/reclamos-y-sugerencias>
- Cuenta Twitter: @SANADEDIOS
- Cuenta Facebook: Sanatorio Agua de Dios

Con la información que antecede garantizamos que nuestro usuario se encuentra enterado de sus derechos y deberes como paciente del Sanatorio de Agua de Dios ESE y cuenta con los medios mínimos para gestionar sus comunicaciones.

Así las cosas, formalizamos nuestra **“carta de trato digno”**, como uno de los factores que nos permitirá facilitar nuestro compromiso de brindar **“una atención más humanizada”**.

Cordial saludo,


FERNANDO ARTURO TORRES JIMENÉZ
Gerente

Proyecto: Natalia Clavijo – Profesional de apoyo SIAU

“Actuando por el bienestar de nuestros usuarios y sus familias”

Carrera 9 No. 10- 69 – Edificio Carrasquilla - Agua de Dios –Cundinamarca Colombia. Nit 890.680.014-9
Tel. (57) 8345000 Ext 1101 Fax: (57) 8342677 - E.mail: gerencia@sanatorioaguadedios.gov.co - www.sanatorioaguadedios.gov.co