



**E.S.E. HOSPITAL SANTA CRUZ DE URUMITA**

CODIGO: ESE-HSC-SA-2013

**NIT No 800.213.942-1**

VERSION:01

Resolución de Habilitación No S-00956 de Septiembre 30 de 2.005

Fecha: 02-01-2013

**COMUNICACIONES E INFORMES**

NOMBRE DEL PROCESO:  
OFICIOS Y ACTOS ADMINISTRATIVOS

RESPONSABLE:  
GERENTE

Página 1 de 3

## CARTA TRATO DIGNO AL USUARIO

El Hospital Santa Cruz de Urumita Empresa Social del Estado, desde su direccionamiento estratégico trabaja por la consolidación de una atención humanizada y segura, asumiendo como eje central de la atención en salud y del mejoramiento continuo de la calidad. En concordancia con lo anterior se compromete a divulgar la presente carta de trato digno mediante la garantía de los derechos y deberes de los usuarios y la implementación de los diferentes canales de comunicación:

### DERECHOS Y DEBERES

Mediante resolución, se establecen, actualizan y adoptan los derechos y deberes de los usuarios del Hospital Santa Cruz de Urumita Empresa Social del Estado

### DERECHOS

- ✓ A acceder a los servicios y tecnologías de salud, que le garanticen una atención integral, oportuna y de alta calidad.
- ✓ A recibir la atención de urgencias que se requiera con la oportunidad que su condición amerite sin que sea exigible documento o cancelación de pago previo alguno.
- ✓ A mantener una comunicación plena, permanente, expresa y clara con el profesional de la salud tratante.
- ✓ 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.
- ✓ A recibir prestaciones de salud en las condiciones y términos consagrados en la ley
- ✓ A recibir un trato digno, respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones personales que tenga sobre los procedimientos.
- ✓ A que la historia clínica sea tratada de manera confidencial y reservada y que únicamente pueda ser reconocida 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.
- ✓ 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.

**CONSTRUYENDO SALUD HUMANIZADA.**

CARRERA 9 NO. 8 - 16 TELEFONO: (0957) 778098 - URUMITA LA GUAJIRA

**COMUNICACIONES E INFORMES**

NOMBRE DEL PROCESO:  
OFICIOS Y ACTOS ADMINISTRATIVOS

RESPONSABLE:  
GERENTE

Página 2 de 3

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

**DEBERES**

- ✓ Propender por su autocuidado, el de su familia y el de su comunidad.
- ✓ Atender oportunamente las recomendaciones formuladas en los programas de promoción y prevención.
- ✓ Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.
- ✓ Respetar al personal responsable de la prestación y administración de los servicios de salud.
- ✓ Usar adecuada y racionalmente las prestaciones ofrecidas, así como los recursos del sistema.

**CONSTRUYENDO SALUD HUMANIZADA.**

CARRERA 9 NO. 8 - 16 TELEFONO: (0957) 778098 - URUMITA LA GUAJIRA

**COMUNICACIONES E INFORMES**

NOMBRE DEL PROCESO:  
OFICIOS Y ACTOS ADMINISTRATIVOS

RESPONSABLE:  
GERENTE

Página 3 de 3

- ✓ Cumplir con las normas del sistema de salud.
- ✓ Actuar de buena fe frente al sistema de salud.
- ✓ Suministrar de manera oportuna la información que se requiera para efectos del servicio.
- ✓ 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.

**DECALOGO DE HUMANIZACIÓN**

- ✚ *Saludar con amabilidad y respeto*
- ✚ *Llamar a las personas por el nombre, respetando su identidad*
- ✚ *Presentarse frente al usuario y su familia.*
- ✚ *Fomentar una actitud optimista y positiva*
- ✚ *Aprender a escuchar para comprender mejor a los demás*
- ✚ *Sensibilizarse frente al dolor y el sufrimiento de la persona enferma y su familia.*
- ✚ *Manejar un lenguaje claro y sutil en el momento de dar información.*
- ✚ *Trabajar en equipo para buscar la armonía de nuestro ambiente laboral.*
- ✚ *Brindar al paciente un ambiente confortable y acogedor durante su estancia hospitalaria.*

**MECANISMOS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.**

Los usuarios internos y externos podrán comunicarse con el HDV, a través de los siguientes medios:

**ATENCIÓN PRESENCIAL.** Carrera 9 N.º 8 - 16 barrio Centro, Urumita, La Guajira  
Oficina de Atención al Usuario ubicada entrada principal y Urgencias atención 24 horas

**VENTANILLA ÚNICA** toda correspondencia, documentos o escritos: lunes a viernes en horario de 8am a 12m y 2 pm a 5.30 pm

**CANALES TELEFÓNICOS Y VIRTUALES**

Correo electrónico institucional: gerencia@hospitalsantacruzurumitagov.co

Correo electrónico para notificaciones judiciales: hosacruz@hotmail.com

**REDES SOCIALES**

Facebook: Hospital santa cruz de urumita

Twitter: @hosacruz

YOUTUBE: Hospital santa cruz de urumita

**CONSTRUYENDO SALUD HUMANIZADA.**

CARRERA 9 NO. 8 - 16 TELEFONO: (0957) 778098 - URUMITA LA GUAJIRA