



CARTA DE TRATO DIGNO



Señor Usuario:

Queremos recordarle que en el Hospital Universitario San Rafael de Tunja, estamos comprometidos con la vida y la salud de los boyacenses, prestando servicios de forma segura, de calidad y con humanidad.

Durante su permanencia en nuestra institución, entregamos información de manera completa, veraz y de tal forma que sea entendida por el paciente, o por quien lo represente (cuidador), para la toma de decisiones por cada una de las partes, siempre manifestando interés y respeto. En su proceso de atención identificamos los riesgos, actuando sobre ellos, garantizando la seguridad del paciente y la tranquilidad de su familia. Prestamos un servicio de forma oportuna, accesible y pertinente, asumimos la responsabilidad de satisfacer las necesidades de cada paciente. Así mismo disponemos de un equipo de trabajo calificado, cualificado, con calidad humana, que propende por el bienestar social. Contamos con tecnología de punta para realizar procedimientos de alta complejidad y disponible para dar respuesta a las necesidades de los boyacenses.

Todos los usuarios de los servicios de salud cuentan con una serie de deberes y derechos al recibir atención. Es importante que usted y su familia los identifiquen y así puedan hacer uso de esta herramienta durante su atención.

Lo invitamos a dejar sus comentarios que son importante diagnóstico para nosotros a través de nuestros buzones en cada servicio, o por nuestro buzón virtual en la página web: <https://www.hospitalsanrafaeltunja.gov.co>

Es un gusto tenerlos en nuestra institución.

Cordialmente,


GERMÁN FRANCISCO PERTUZ GONZÁLEZ
Gerente

DERECHOS DE LOS USUARIOS

1. Derecho a elegir libremente el médico y en general a los profesionales de la salud que se encuentren dentro de las opciones dadas por la institución.
2. Derecho a recibir información clara, oportuna y completa acerca de su proceso de atención que permita tomar la mejor decisión respecto a su tratamiento y que se mantenga día confidencialidad en el manejo de toda la información relacionada.
3. Derecho a recibir una atención y trato amable, humano, sin discriminación y con calidez por parte de todo el personal.
4. Derecho a que se mantenga la confidencialidad en el manejo de toda la información relacionada.
5. Derecho a recibir una atención segura, integral y excelente calidad.
6. Derecho a revisar y recibir explicaciones de costos de servicios de salud. En casos de emergencia los servicios de salud que reciba no pueden ser condicionados al pago anticipado de honorarios.
7. Derecho a recibir o rechazar apoyo espiritual o moral, cualquiera que sea el culto religioso que profesa.
8. Derecho a que se le respete la voluntad de participar o no en investigaciones, recibiendo antes la información pertinente.
9. Derecho a que se le respete la voluntad de rehusar la donación de sus órganos, teniendo en cuenta la normatividad vigente.
10. Derecho a que se respete su voluntad de permitir que la muerte siga su curso natural en la fase terminal de su enfermedad.

DEBERES DE LOS USUARIOS

1. Respetar y dar buen trato al personal de salud.
2. Cumplir con todos los requisitos exigidos para su adecuada atención.
3. Cuidar y hacer uso racional de las instalaciones y elementos utilizados para su cuidado y puestos a su servicio por la entidad y del sistema de seguridad social.
4. Cumplir con los compromisos, tratamientos e instrucciones que brinda el personal de salud para su atención integral.
5. Suministrar información clara, completa, oportuna y veraz sobre su estado de salud y circunstancias relacionadas con seguridad social.
6. Cumplir con las normas de acceso y permanencia en el hospital.
7. Exigir que se cumplan sus derechos.
8. Firmar el consentimiento informado de alta voluntaria en los casos de no aceptación de métodos de tratamiento.
9. Cancelar el valor que corresponda de acuerdo a las cotizaciones y copagos obligatorios que haya lugar.
10. Presentar oportunamente sus reclamaciones, sugerencias y felicitaciones sobre nuestros servicios, usando las vías y medios establecidos para tal efecto.

NUESTROS CANALES DE ATENCIÓN

 **Call Center: A través de la línea Única Nacional 6019190000**

 **Página Web: Ingresando la página institucional: <https://www.hospitalsanrafaeltunja.gov.co>**

 **Línea de WhatsApp: Única para ginecología y obstetricia 3157376072**

 **Línea PBX: 7405030**



El San Rafa 
Es seguro • Es humano • Es nuestro

