

## **DECLARACION DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS**

En cumplimiento de los Derechos Fundamentales consignados en la Constitución Política de Colombia, a lo estipulado en la Ley 100 de 1993 y al reflejo de nuestros valores: Transparencia, Bien común, Respeto, Credibilidad, Autocontrol, Participación, Eficiencia e Igualdad, Declaramos los Derechos y Deberes de los Usuarios de la Red de Salud del Suroriente ESE.

### **LOS USUARIOS TIENEN DERECHO A:**

- Recibir una atención integral, oportuna , eficiente y adecuada
- Ser atendido por personal idóneo y calificado.
- Ser atendido con respeto a su intimidad y privacidad, sin ningún tipo de discriminación.
- Ser informado acerca de los servicios que presta el hospital y de los requisitos para acceder a ellos.
- Ser informado acerca del plan de tratamiento indicado por el personal de salud, de sus beneficios, de los costos y riesgos con lenguaje claro.
- Recibir información sobre el cuidado y promoción de la salud y la prevención de la enfermedad.
- Acepta o no su participación en los proyectos de investigación y/o actividades de docencia.
- Ser atendido en horario programado y/o ser informado acerca de los cambios del mismo, oportunamente.
- Poseer una historia clínica en la que se registre todo el proceso de atención de acuerdo con las normas vigentes.
- Que se le solicite su consentimiento informado para los procedimientos que lo requieran.
- Expresar su voluntad de aceptar o no el tratamiento medico u optar por el retiro voluntario de la institución, si así lo desea.
- Expresar su opinión a través del sistema de queja, reclamos y sugerencias.
- Recibir atención espiritual, si lo desea.
- Pertener a la asociación de usuarios del hospital.

### **LOS USUARIOS TIENEN DEBERES DE:**

- Cuidar su salud y la de los demás.
- Tratar a los funcionarios y demás usuarios con respeto.
- Asistir puntualmente a las citas.
- Presentar los documentos requeridos y actualizados para la atención al solicitar el servicio.
- Conocer y acatar las normas y reglamentos establecidos por la institución.
- Tener en cuenta que el servicio de urgencias se atiende de acuerdo con la gravedad de la enfermedad y no por orden de llegada.

- Brindar información al personal de salud de manera veraz, clara y oportuna.
- Acatar las indicaciones dadas por el personal de salud.
- Cuidar y utilizar los recursos, las instalaciones, la dotación y los servicios que ofrece la institución.
- Informar sobre regularidades que perciba durante su permanencia en la institución.
- Asistir con a un acompañante si es menor de edad, discapacitado, o mayor de 60 años.
- Expresar por escrito su voluntad de no aceptar el tratamiento indicado y/o firmar el Acta voluntaria de la institución si es mayor de edad.
- Pagar oportunamente el costo correspondiente a los servicios de salud prestados.
- Aceptar la sanción establecida por la inasistencia injustificada a las citas programadas y/o no informada oportunamente.

## **DOCUMENTO PARA EL INGRESO DEL PACIENTE**

Si usted esta afiliado a alguna de las entidades del Sistema de Seguridad Social del régimen subsidiado o contributivo o tiene solo encuesta de clasificación socioeconómica o carta del SISBEN, debe traer la siguiente documentación para su ingreso:

1. Documento de identidad (Cédula si es mayor de edad, Tarjeta de identidad si es mayor de 7 años o Registro Civil si es menor de 7 años) en original y copia.
2. Carné de afiliación o carta del sisben o Encuesta Socio Económica vigentes en original y copia.
3. Orden de servicios: si es necesario para su atención.
4. En caso que lo requiera, recibo del copago.
5. Posteriormente solicite su factura y fírmela.
6. Verifique que le han facturado lo que corresponda

Si usted aparece en la Base de Datos con múltiple afiliación, debe presentar carta de retiro de la EPS.

## **HORARIOS DE VISITA EN HOSPITALIZACION**

Teniendo en cuenta que el descanso del paciente es lo más importante dentro de su estadía, el hospital permite acceder a las visitas entre:

8:00 am – 9:00am

12:00 m – 2:00pm

6:00 pm – 8:00pm

Máximo un visitante por paciente de manera rotatoria.

En sala de partos se permite un acompañante durante el trabajo de parto, si este ha recibido la capacitación certificada.

Por la protección de enfermedades contagiosas, no se permite el ingreso de menores de 12 años.

## **RECOMENDACIONES PARA LA FAMILIA DEL PACIENTE Y VISITANTES**

- Solo debe ingresar al servicio de sala de espera de urgencias el paciente y un acompañante.
- No debe sentarse o acostarse en la cama o camilla del paciente, por seguridad e higiene.
- Hable en voz baja.
- Respete la intimidad de los otros pacientes.
- No destape heridas, no manipule el suero, ni las sondas.
- A solicitud de los médicos y enfermeras, debe retirarse cuando se acerquen a revisar el paciente.
- Antes de traer alimentos al paciente consulte con las enfermeras el tipo de alimentación que puede ingerir.
- Por su bienestar, el de los pacientes y por seguridad esta prohibido fumar en las instituciones de salud. (resolución 7036 1991 M.S.).
- No arroje basuras al piso, utilice el recipiente indicado de acuerdo a las instrucciones escritas en cada una de ellas.
- Cuide los muebles de la institución.
- Si encuentra el paciente acostado, no lo levante hasta asegurarse con el personal de enfermería que puede hacerlo.
- No deje acumular la ropa sucia del paciente.
- Si visita a un paciente en estado delicado de salud debe acatar las sugerencias del personal medico o de enfermería para el beneficio del paciente.

## **RECOMENDACIONES PARA EL PACIENTE DE HOSPITALIZACION Y PARTOS**

- Debe tener su documento de identidad y carné de afiliación a la seguridad social.
- Para la hospitalización deberá traer pijama y artículos de aseo personal (jabón, toalla, cepillo de dientes, crema dental; mujeres toallas higiénicas si requiere).
- Para el niño hospitalizado que requiere pañales, la persona a cargo del niño deberá traer los que va a utilizar, al igual que los artículos de aseo personal.
- Deje guardado en la casa los objetos personales de valor.

## **GUIA PARA LA ORIENTACION Y RESOLUCION DE INCONVENIENTES**

- Si en algunas de las áreas donde fue atendido le informaron que su servicio no esta incluido en el POS (plan obligatorio de salud) o el hospital no se lo puede prestar por pertenecer a un nivel de baja complejidad debe dirigirse a su EPS del régimen subsidiado con su respectiva orden o remisión para que lo oriente y resuelva inquietudes.
- Las formulas medicas que emiten los profesionales de la institución tiene vencimiento de tres días, por lo tanto usted debe realizar la toma de sus exámenes o reclamar sus medicamentos antes de sus vencimiento, de lo contrario debe pasar nuevamente a cita programada con el medico ya que su enfermedad puede haber evolucionado.
- Tenga en cuenta que si no presenta su carné o documento con identificación, su atención será realizada como usuario particular.
- Si asiste a urgencias y su consulta no corresponde a una urgencia vital, usted será atendido pero las actividades que se le realicen generando un copado que debe cancelado por usted.
- Si usted necesita atención por primera vez en la institución y no tiene ningún carné, diríjase a la oficina de Atención al Usuario, para solicitar una Encuesta Socio Económica y recibir información para que realicen el trámite correspondiente al Sisben.
- Si en algunas de las áreas le informan que usted no aparece en la base de datos de la EPS, diríjase a la oficina de Atención al Usuario o Trabajo Social para que le verifiquen los datos con la secretaria de salud y le comuniquen si existe alguna novedad o retiro.
- Si usted es un usuario en condición de desplazamiento, su servicio y el de sus hijos menores estará sujeto a verificación en la base de datos por parte del personal de Atención al Usuario.
- En caso de no poder asistir a su cita odontológica o de consulta externa, informe con anticipación ya que podría estar sujeto a sanciones.
- Toda consulta o procedimiento debe ser facturados antes de su atención, por lo tanto le sugerimos estar 30 minutos antes de la hora indicada.

- Por respeto a nuestro usuario y nuestro personal de la institución, deberá solicitar una nueva cita cuando llegue tarde a la hora programada.
- Las citas telefónicas se programan de 1:30 PM a 3:30 PM en el teléfono 3371717, debe tener en sus manos el carné y documento de identificación.

## **ESTIMADO USUARIO**

Si usted desea manifestar una queja, reclamo, sugerencia, puede depositarla en el buzón de quejas y reclamos que se encuentra en el área de urgencias o consulta externa de cada una de las sedes; y si no recibe respuesta en término de 15 días acérquese a nuestra oficina de Atención al usuario para que sea informado el estado en que se encuentra su petición.

Este manual es para su beneficio, por favor cuídalo y haga buen uso de el.

Esperamos que sienta plenamente satisfecho con nuestros servicios y que tenga una pronta y satisfactoria recuperación

## **SEDES:**

### **HOSPITAL CARLOS CARMONA**

Calle 39 A Kra 43 esquina.

PBX 328-08-47.

FAX 327-35-94

CITAS TEL: 327-17-17

URGENCIAS 327-35-93

### **CENTRO DE SALUD ANTONIO NARIÑO**

Kra 39D No. 39-00

328-11-84

### **PUESTO DE SALUD UNION DE VIVIENDA POPULAR**

Kra 47A No. 44-74

337-71-23

### **PUESTO DE SALUD MARIANO RAMOS**

Kra 41B No. 45-100

328-11-87