CARTA AL TRATO DIGNO

En la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Yarumal, la dignidad de cada persona es el centro de nuestro servicio. Esta Carta, expedida en cumplimiento del capítulo II, artículo 5 y 6 de la Ley 1437 de 2011, informa a pacientes, familiares y acompañantes cuáles son sus derechos y deberes, y cuáles son los medios para hacerlos efectivos.

Sus derechos como usuario del Hospital

De acuerdo con el artículo 5 de la Ley 1437 de 2011 (modificado por la Ley 2080 de 2021), usted tiene derecho a:

1. Presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones de forma verbal, escrita o por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en el Hospital (SIAU, página web, correo, línea telefónica, WhatsApp, redes sociales o formulario PQRSDF), incluso fuera del horario de atención al público y sin necesidad de abogado o apoderado. También a recibir información oportuna y orientación sobre los requisitos para hacerlo.
2. Conocer el estado de su solicitud o trámite y obtener copia, a su costa, de los documentos respectivos, salvo reserva legal. Esto incluye el acceso a su historia clínica, que usted o quien legalmente lo represente puede solicitar.
3. Obtener información que repose en los registros y archivos del Hospital, salvo reserva legal, y recibir información clara sobre los servicios que ofrece, los horarios, los requisitos de atención y el estado de su proceso asistencial.
4. Recibir respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones dentro de los plazos legales (en general, 15 días hábiles; 10 días hábiles para solicitudes de documentos o información; 30 días hábiles para consultas), sin perjuicio de los términos menores que aplican cuando estén en riesgo su vida o su salud.
5. Ser tratado con respeto y consideración por su dignidad humana, sin discriminación por sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica, y con respeto a sus creencias, costumbres e identidad cultural.
6. Recibir atención especial y preferente si es persona con discapacidad, niño, niña o adolescente, mujer gestante, adulto mayor o se encuentra en estado de indefensión o debilidad manifiesta, conforme al artículo 13 de la Constitución Política.
7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas en el Hospital.
8. Presentar alegaciones y aportar documentos o pruebas en cualquier actuación administrativa en la que tenga interés, a que sean tenidos en cuenta al decidir y a ser informado del resultado de su participación.
9. Relacionarse con el Hospital por medios tecnológicos o electrónicos y a identificarse mediante medios de autenticación digital.

10. Proteger su intimidad y su buen nombre: la información de su historia clínica y de sus datos personales es reservada; usted puede conocerla, actualizarla y rectificarla (Ley 1581 de 2012).

11. Cualquier otro derecho que le reconozcan la Constitución y las leyes, en especial los derechos de los pacientes establecidos en la Ley Estatutaria 1751 de 2015, como recibir atención de urgencias sin exigencia previa de pago o autorización, ser informado de manera comprensible sobre su diagnóstico y tratamiento, y aceptar o rechazar procedimientos mediante consentimiento informado.

Sus deberes como usuario del Hospital

De acuerdo con el artículo 6 de la Ley 1437 de 2011, correlativamente con sus derechos, usted tiene el deber de:

1. Acatar la Constitución y las leyes, así como las normas e indicaciones de funcionamiento del Hospital.

2. Obrar de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias y de presentar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o afirmaciones temerarias. Esto incluye suministrar información veraz y completa sobre su identidad, su afiliación y su estado de salud.

3. Ejercer sus derechos con responsabilidad, absteniéndose de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes, para no afectar los tiempos de respuesta de los trámites.

4. Brindar un trato respetuoso a los servidores públicos, médicos, personal asistencial, administrativo y de apoyo del Hospital, así como a los demás usuarios y acompañantes.

Parágrafo. El incumplimiento de estos deberes no puede ser invocado por el Hospital como pretexto para negar o desconocer un derecho, ni para negar la atención en salud. Podrá dar lugar a las sanciones penales, disciplinarias o de policía que correspondan según la ley.

Canales de atención para garantizar sus derechos

Canal	Cómo usarlo
Oficina de Atención al Usuario (SIAU)	Atención presencial en Carrera 23 No. 12-13, Yarumal. Horario: lunes a viernes, 7:00 a.m. a 5:00 p.m.; sábados, 7:00 a.m. a 12:00 m.
Servicio de Urgencias	Atención las 24 horas, los 7 días de la semana. La atención inicial de urgencias no requiere pago ni autorización previa
Línea telefónica	(604) 853 73 73
Correo electrónico institucional	gestiondocumental@hospitalyarumal.gov.co
Página web institucional	www.hospitalyarumal.gov.co – formulario PQRSDF en línea
Formulario de PQRSDF	Disponible en el SIAU y en la página web; buzones de sugerencias ubicados en Urgencias, Consulta Externa, PyM y Centro de salud Mariano de Jesús Eusse (La Estación)
WhatsApp	310 667 5665
Redes sociales	Facebook: facebook.com/hospitaldeyarumal – Instagram: instagram.com/hospitaldeyarumal