

 E.S.E HOSPITAL LA MISERICORDIA – YALÍ	PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL OFICIO	Código: PGD-F-01
		Versión: 01
		Fecha: 12/06/2013
		Página 1 de 3

CARTA DEL TRATO DIGNO E.S.E HOSPITAL LA MISERICORDIA

Un saludo especial de la E.S.E Hospital La Misericordia de Yalí

La E.S.E expide la presente carta de trato digno del servicio, con el propósito de fortalecer su relación con la ciudadanía y el compromiso de brindar un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna

DERECHOS DE LOS USUARIOS

1. Recibir la misma protección y trato sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica.
2. Ser tratado con el respeto y la consideración debidas; así como recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores, y, en general, de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta.
3. Respetar y hacer respetar el derecho a la intimidad personal y familiar, así como a su buen nombre.
4. Conocer, actualizar y rectificar las informaciones obtenidas en nuestras bases de datos y archivos.
5. Garantizar el debido proceso en toda clase de actuaciones.
6. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas al interior de la E.S.E
7. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbal o escrita y por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la E.S.E y sin necesidad de apoderado, así como obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos legales establecidos para su efecto.
8. Obtener información y orientación acerca de los servicios ofrecidos por la E.S.E
9. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, de los respectivos documentos.
10. Formular quejas y aportar documentos y otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, que dichos documentos sean valorados o tenidos en

 E.S.E HOSPITAL LA MISERICORDIA – YALÍ	PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL OFICIO	Código: PGD-F-01
		Versión: 01
		Fecha: 12/06/2013
		Página 2 de 3

cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que éstas le informen el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.

11. Cualquier otro que le reconozcan la Constitución y las leyes.

DEBERES DE LOS USUARIOS

1. Acatar la Constitución, las leyes y normas relacionadas con la prestación de los servicios de salud.
2. Obrar conforme al principio de buena fe y a las buenas costumbres.
3. Conocer los requisitos, procedimientos y condiciones para la prestación de los servicios.
4. Cuidar las instalaciones de la E.S.E
5. Responsabilizarse del uso adecuado y oportuno de los recursos ofrecidos por la institución
6. Cumplir las normas y procedimientos de uso y acceso a los derechos que se les otorgan a través de este documento.
7. Mantener el debido respeto a las normas establecidas por la E.S.E Hospital La Misericordia.
8. Proporcionar un trato respetuoso y digno, conforme a principios éticos, a los empleados de la E.S.E.
9. Entregar oportuna y claramente la información correspondiente para facilitar la identificación de su solicitud, necesidad o trámite.
10. Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.

CANALES DE COMUNICACIÓN DISPONIBLES



URGENCIAS: 867 50 06 – 300 508 82 21– Todos los días las 24 horas

SOLICITUD CITAS MÉDICAS: 867 56 55 – De Lunes a viernes de 8 am a 11 am y de 2 pm a 4 pm. Los sábados de 8 am a 11 am

SOLICITUD CITAS ODONTOLÓGICAS: 867 56 55 – De Lunes a viernes de 8 am a 11 am y de 2 pm a 4 pm. Los sábados de 8 am a 11 am

ADMINISTRACIÓN: 867 50 07 – De Lunes a viernes de 8 am a 12 pm y de 2 pm a 5 pm



**E.S.E HOSPITAL LA
MISERICORDIA – YALÍ**

PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL

OFICIO

Código: PGD-F-01

Versión: 01

Fecha: 12/06/2013

Página 3 de 3

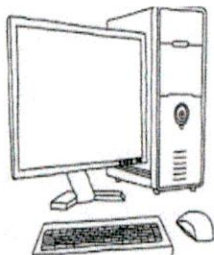


PRESENCIAL URGENCIAS: Todos los días las 24 horas

PRESENCIAL CONSULTA EXTERNA: De Lunes a viernes de 8 am a 12 am y de 2 pm a 5 pm. Los sábados de 8 am a 2 pm

PRESENCIAL TOMA DE MUESTRAS: De Lunes a sábado de 7 am a 10 am.

PRESENCIAL ADMINISTRACIÓN: De Lunes a viernes de 8 am a 12 am y de 2 pm a 5 pm. Los sábados de 8 am a 2 pm



PÁGINA WEB: www.hospitalyali.gov.co

CORREO ELECTRÓNICO: hospitalyali@hotmail.com

CORREO ATENCIÓN AL USUARIO: siau@hospitalyali.gov.co

TWITTER: @eseyali

FACEBOOK: <https://www.facebook.com/eseyali/>

Cordialmente,


JUAN CARLOS RICO VINASCO
Gerente