

# Hospital Departamental Mario Correa Rengifo E.S.E.

## “Carta de trato digno”

### Señor Usuario:

Con el fin de tener una interacción con usted, nuestra razón de ser y garantizar el cumplimiento de sus derechos el HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO E.S.E., se compromete a brindar una atención oportuna, humanizada, segura e incluyente, para nuestros usuarios y clientes, con talento humano calificado y comprometido con el mejoramiento continuo.



### DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

El Hospital Departamental Mario Correa Rengifo E.S.E. se compromete a brindar un adecuado trato y que este sea equitativo, respetuoso, sin distinción alguna para garantizar una atención con calidad.

El paciente tiene Derecho a:

- SER INFORMADO
- RECIBIR ATENCIÓN CON CALIDAD
- PODER ELEGIR
- A QUE SE PROTEJA

Así mismo a través de la página WEB <https://www.hospitalmariocorrea.org> se publica información institucional, noticias, servicios, contratación, convocatorias, normatividad, foros y preguntas frecuentes, entre otros

## DERECHOS

- ✓ A Recibir un tratamiento oportuno, digno, seguro, humano y de alta calidad, respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones personales que tengan sobre los procedimientos.
- ✓ A Recibir atención de urgencias que sea requerida con la oportunidad que su condición amerite.
- ✓ 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.
- ✓ A que la historia clínica sea tratada de manera confidencial y reservada y que únicamente pueda ser conocida por terceros, previa autorización del paciente o en los casos previstos en la ley.
- ✓ A recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.
- ✓ A recibir información sobre los canales formales para presentar reclamaciones, quejas y sugerencias.
- ✓ Respetar la decisión de aceptar o rehusar procedimientos previo diligenciamiento del consentimiento informado incluso a lo referente a la donación de órganos.
- ✓ Recibir una segunda opinión médica si lo desea y a que su asegurador valore el concepto emitido por un profesional de la salud externo.
- ✓ A morir dignamente.



## DEBERES

- ✓ Velar por su autocuidado integral de su salud, el de su familia y el de su comunidad.
- ✓ Atender oportunamente las recomendaciones formuladas por el médico tratante.
- ✓ Respetar al personal responsable de la prestación y administración de los servicios de salud, cumplir las normas de la institución, cuidar las instalaciones.
- ✓ Actuar de buena fe frente al sistema de salud.
- ✓ Suministrar de manera oportuna y suficiente 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.





## CANALES DE COMUNICACIÓN

### PRESENCIAL

#### OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL:

Ubicado en el primer piso de nuestro hospital. Horario de Atención al Público.

Lunes a Viernes de 07:00 am a 5:00 pm, jornada continua.

### CANAL DE ATENCIÓN VIRTUAL

**PÁGINA OFICIAL:** [www.hospitalmariocorrea.org](http://www.hospitalmariocorrea.org)



**CORREO:** [siau@hospitalmariocorrea.gov.co](mailto:siau@hospitalmariocorrea.gov.co)



**CORREO INSTITUCIONAL:** [hmacore@hospitalmariocorrea.gov.co](mailto:hmacore@hospitalmariocorrea.gov.co)



**FACEBOOK:** Hospital Departamental Mario Correa Rengifo E.S.E.

**INSTAGRAM:** Hospital Departamental Mario Correa Rengifo E.S.E.



### CANAL DE ATENCIÓN ESCRITO

A través de la ventanilla única de recepción ubicada en la entrada de la Calle 2 A Oeste No. 76-35 Cali, Colombia, Lunes a Jueves de 07:00 am a 5:30 pm Viernes de 07:30 a 4:30 pm

Adicionalmente, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones podrán presentarse personalmente en la oficina del SIAU, en los buzones de sugerencias ubicados en las diferentes salas de la Entidad



#### CANAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICO

**CONMUTADOR:** 602-3180020 comunica a todos los servicios

**SIAU:** 602-3180020 EXT. 114-115

**REFERENCIA:** Cel. 324589225 Fijo (602) 3180020 Ext 166 - (602)-3718066



#### CANAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICO PARA CITAS MÉDICAS

**CALL CENTER CITAS:** 3336025663

### Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSFD)

Cualquier ciudadano puede dejar sus preguntas, peticiones, sugerencias, quejas, reclamos, denuncias o felicitaciones a través de la página web de la institución link de PQRSFD:

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfCTQiEKH2oih4mZFAqFDRJSCEgGvJmwrqIj5V0QZCTUbyE5g/viewform> dispuesta para tal fin.

#### CORREO CONTACTO

**Ventanilla Única:** [ventanilla@hospitalmariocorrea.gov.co](mailto:ventanilla@hospitalmariocorrea.gov.co) - [hmacore@hospitalmariocorrea.gov.co](mailto:hmacore@hospitalmariocorrea.gov.co)

**NOTIFICACIONES JUDICIALES:** [juridica@hospitalmariocorrea.gov.co](mailto:juridica@hospitalmariocorrea.gov.co)

**ANTICORRUPCIÓN:** [anticorrupcion@hospitalmariocorrea.gov.co](mailto:anticorrupcion@hospitalmariocorrea.gov.co)