

# ***CARTA DE TRATO DIGNO***



***Hospital Especial de Cubará ESE***  
***“Uniendo esfuerzos por la Salud”***

*La Carta de Trato Digno del Hospital Especial de Cubará ESE es un compromiso con nuestra comunidad para brindar una atención respetuosa, amable y humana. Queremos que cada persona que llegue a nuestro hospital se sienta escuchada, valorada y bien atendida, recibiendo un servicio con calidad, responsabilidad y el buen trato que todos merecen.*



# DERECHOS DE LOS USUARIOS

1. *Acceder a los servicios de salud, contando con una atención integral, óptima y de alta calidad, sin ningún tipo de discriminación.*
2. *Que usted y su familia reciban información clara sobre su enfermedad, que les permita tomar decisiones sobre su tratamiento.*
3. *Recibir un trato digno, respetando su intimidad, opinión, creencias y cultura.*
4. *La privacidad y confidencialidad de su historia clínica.*
5. *Recibir atención en salud, cumpliendo con los parámetros de calidad y seguridad por parte de personal capacitado.*
6. *Expresar su opinión frente a los servicios recibidos mediante los canales de comunicación establecidos, y a recibir respuesta.*
7. *Elegir libremente su institución de salud.*
8. *Recibir información sobre sus derechos y deberes administrativos y económicos.*



# DERECHOS DE LOS USUARIOS

9. *Morir con dignidad.*
10. *Conocer el costo de los servicios obtenidos.*
11. *Recibir atención en salud con enfoque diferencial, respetando sus costumbres, prácticas culturales y cosmovisión.*
12. *Contar con traductor cultural, propio de su comunidad, para interpretación o traducción cuando el idioma sea una barrera para la comunicación efectiva con el personal de salud.*
13. *Ser atendido en un ambiente que promueva la inclusión y el respeto por la diversidad étnica y cultural.*
14. *Participar en los procesos de seguimiento y control de la salud, a través de los mecanismos de participación en salud, acorde con lo dispuesto en el Decreto 1757 de 1994.*
15. *Recibir orientación sobre los servicios disponibles, según su territorio y particularidades culturales.*



# DEBERES DE LOS USUARIOS

1. *Cuidar de su salud, la de su familia y la de su comunidad.*
2. *Cumplir las recomendaciones del personal de salud.*
3. *Actuar de manera racional y solidaria ante las situaciones que pongan en riesgo la vida o la salud de las personas.*
4. *Tratar con dignidad al personal que lo atiende y respetar la intimidad de los demás pacientes.*
5. *Cuidar los recursos del sistema y las instalaciones de la institución de salud.*
6. *Cumplir con las normas del sistema de salud y las propias de la institución.*
7. *Dar información clara y completa sobre su estado de salud.*
8. *Pagar oportunamente los servicios de salud.*
9. *Afiliarse, junto con su familia, al Sistema General de Seguridad Social en Salud.*



# DEBERES DE LOS USUARIOS



10. *Asistir a la cita puntualmente o, en caso de no poder asistir, llamar con anterioridad para cancelarla.*
11. *Participar activamente en los procesos de salud comunitaria, respetando las normas y promoviendo el autocuidado.*
12. *Informar sobre prácticas tradicionales que puedan incidir en su estado de salud, facilitando así una atención integral y segura.*
13. *Contribuir a la convivencia armónica en los espacios de atención, respetando la diversidad de los demás usuarios.*
14. *Facilitar el diálogo intercultural con el equipo de salud, para una atención más efectiva.*
15. *Ejercer su derecho a la ciudadanía y la identificación plena, presentando los documentos expedidos por la Registraduría Nacional del Estado Civil (cédula de ciudadanía para mayores de 18 años, cédula de extranjería, PEP, NUIP, entre otros), con el fin de garantizar la continuidad y seguridad en la atención en salud.*

# COMPROMISOS

- ✓ *Brindar atención con respeto, calidez y trato digno.*
- ✓ *Garantizar el acceso a los servicios*

- ✓ *Mantener personal capacitado.*
- ✓ *Mejorar continuamente los servicios.*



# **CANALES DE ATENCIÓN**

**Presencial:**

*Área de sistema de información y atención al usuario – SIAU*

**Telefónico:**

*Número de celular de atención: 3226843683*

**Canal escrito:**

*Correo electrónico institucional para envío de solicitudes:  
[siau@hospitalcubara.gov.co](mailto:siau@hospitalcubara.gov.co)*

**Buzón de sugerencias:** *Se cuenta con tres (3) buzones dentro de la institución 1 en el área de consulta externa, 1 en la entrada de urgencias y 1 en la entrada de hospitalización.*

**Formulario en línea del buzón de sugerencias (PQRSF):**  
<https://forms.gle/WAvCsguYGAK5tCLz8>





HOSPITAL ESPECIAL  
**DE CUBARÁ**  
Empresa Social del Estado  
NIT. 826.002.304-1

# ***Hospital Especial de Cubará ESE***

*“Uniendo esfuerzos por la Salud”*

