



**HOSPITAL
DEL SARARE**
Empresa Social del Estado

*Evolucionamos
pensando en
Usted*

CARTA DE TRATO DIGNO HOSPITAL DEL SARARE E.S.E.

Saravena - Arauca



ESTIMADO USUARIO

El Hospital del Sarare E.S.E. le brinda servicios de baja y mediana complejidad ofertando un amplio portafolio de servicios y un modelo de atención integral, con enfoque al mejoramiento continuo, centrado en las necesidades de los usuarios, cumpliendo con atributos de calidad, seguridad y humanización a la comunidad araucana, del sarare y alrededores.

Nuestro equipo de profesionales altamente capacitados, trabajan con dedicación para satisfacer sus necesidades y las de su familia. Basados en los valores éticos asegurando siempre una atención responsable, justa y equitativa.



CANALES DE ATENCIÓN

TELEFÓNICA

(607) 88509868
WhatsApp: 316 010 5683

PRESENCIAL

OFICINA DEL SISTEMA
DE INFORMACIÓN AL
USUARIO (SIAU)
7:00 A.M. 12:00 M.
2:00 P.M. 5:00 P.M.
Lunes a Viernes
6:00 A.M. 11:00 A.M.
Sábado

VIRTUAL

CORREO INSTITUCIONAL
correspondencia@hospitaldelsarare.gov.co
PÁGINA WEB
www.hospitaldelsarare.gov.co

TRADUCTORES

Se cuenta con
traductores en
lengua U'wa



Para facilitar el acceso a los servicios y para colocar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones se ha dispuesto de canales de comunicación que le permiten acercarse a los diferentes servicios de la institución y que se relaciona a continuación:

Las auxiliares del servicio de información y atención al usuario (SIAU) se encuentran dispuestas a brindarles apoyo, orientación y acompañamiento para acceder a los servicios del Hospital del Sarare E.S.E.

Para acceder a citas médicas, contamos con número de whatsapp asignado y línea de call center, esto facilita pedir las citas a través del dispositivo electrónico y evitar desplazamiento al Hospital del Sarare E.S.E.



MECANISMOS PARA LA ASIGNACIÓN DE CITAS



De manera presencial en el área de Consulta Externa del Hospital.

De lunes a viernes de
6:30 a.m.-11:00 a.m.
1:30 p.m.-4:00 p.m.

Contáctanos!
Número de WhatsApp

316 010 56 83

Solo mensajes, NO recibimos llamadas



Horario de Atención

Se puede comunicar únicamente en días hábiles.

**LUNES A VIERNES
7:00AM - 12:00PM**



CALL CENTER

(607)8859868

HORARIO DE ATENCIÓN



**LUNES A VIERNES
7:00AM - 12:00PM
2:00PM - 05:00PM**



Nota: Cancele su cita 24 horas con anterioridad.

El Hospital del Sarare E.S.E., comprometido con el paciente, familia y comunidad, brinda servicios de salud con personal idóneo, de trato amable, empático, respetuoso y digno, orientando y cumpliendo con cada uno de sus derechos.

DERECHOS DE LOS USUARIOS



- 1.** Recibir una atención médica integral de alta calidad, segura y oportuna.
- 2.** Recibir información clara sobre su estado de salud como diagnóstico y tratamiento por el profesional de salud tratante.
- 3.** Protección, confidencialidad y privacidad de su historia clínica.
- 4.** Aceptar o rechazar tratamientos médicos. Nadie puede ir en contra de su voluntad.

- 5.** Recibir un trato digno y humanizado respetando sus creencias, costumbres y opiniones.
- 6.** Recibir atención de urgencias sin exigencia de documentos ni pagos previos.
- 7.** Escoger profesional y horario de su preferencia, sujeto a disponibilidad.
- 8.** Recibir visitas durante la estancia hospitalaria según criterio médico y horarios establecidos.
- 9.** Recibir o rechazar apoyo espiritual según su fé y culto religioso
- 10.** Recibir atención en condiciones de higiene, seguridad y respeto a la intimidad.
- 11.** Presentar quejas, sugerencias o reclamos y recibir respuesta formal
- 12.** Morir con dignidad, respetando su voluntad en la fase terminal de la enfermedad.

DEBERES DE LOS USUARIOS

- 1.** Asistir puntualmente a las citas y procedimientos programados.
- 2.** Cancelar su cita 24 horas antes si no puede asistir, para ceder el turno a otro paciente.
- 3.** Respetar al personal de la institución, así como a los demás pacientes, familiares y acompañantes.
- 4.** No tener comportamientos que interrumpen el orden, la atención o el buen ambiente en el hospital.



- 5.** Velar por su autocuidado, el de su familia y comunidad en general.
- 6.** Respetar la intimidad de otros pacientes.
- 7.** Suministrar información veraz y completa sobre su estado de salud.
- 8.** Seguir adecuadamente las indicaciones médicas correspondientes al tratamiento.
- 9.** Participar en las actividades de promoción y prevención que organice el hospital.
- 10.** Usar los servicios de salud y los recursos del hospital con responsabilidad.
- 11.** Cumplir las normas y reglamentos internos del hospital.
- 12.** Contribuir al financiamiento del sistema de salud según su capacidad de pago.




ATENCIÓN AL USUARIO


Cómo interponer **P**eticiones, **Q**uejas, **R**eclamos, **S**ugerencias, **F**elicitaciones
(PQRSF)



 siau1sarare@gmail.com
correspondencia@hospitaldelsarare.gov.co

 Formulario Web
www.hospitaldelsarare.gov.co/contactenos

 (607) 8859868 Opción 6

 Buzones de sugerencias en todas las sedes o de manera presencial en la ventanilla de SIAU.



**ESCANEA EL CÓDIGO QR
Y DANOS A CONOCER SU
PQRSF**

Esperamos que durante su estadía en nuestra institución Hospital del Sarare E.S.E., se sienta acogido, reciba la mejor atención y regrese satisfecho a su lugar de origen para que continúe cuidándose en el seno de la familia.

***Familia Hospital del Sarare E.S.E.
Saravena - Arauca***

