

NUESTRA CARTA DE TRATO DIGNO

Respetados usuarios

Los servidores públicos, colaboradores y directivos de la Empresa Social del Estado Metrosalud, conscientes y convencidos de la misión institucional como entidad prestadora de servicios de salud para responder de manera adecuada a las necesidades y expectativas de nuestros usuarios en materia de salud, ratificamos nuestro compromiso de garantizar sus Derechos constitucionales y legales, tal como establecimos en nuestra declaración de Derecho y Deberes:

DERECHO A UN TRATO DIGNO

- Ser atendido en forma oportuna y puntual, o recibir una explicación en caso de retraso en la atención.
- A una atención preferencial si es adulto mayor, discapacitado, menor de 5 años, madre gestante.

DERECHO A UNA ATENCIÓN CON CALIDAD

- Lugares tranquilos, limpios, higiénicos y en condiciones de privacidad.
- A acceder a los servicios de salud sin que le impongan trámites administrativos adicionales a los establecidos por ley.
- A que no le exijan el documento o pago alguno en caso de atención de urgencia vital.
- A contar con el acompañamiento de un familiar.
- A la reserva de la historia clínica en aras del respeto a la intimidad (Ley Orgánica de Protección de Datos 15/1999).
- Recibir una atención especial cuando se tenga un diagnóstico de enfermedades catastróficas y de alto costo, libre de copagos. Recibir una segunda opinión médica de acuerdo a los recursos disponibles de la ESE Metrosalud.

DERECHO A LA INFORMACION

- Sobre los deberes y derechos que tiene como usuario y los canales existentes para presentar manifestaciones y recibir respuesta oportuna a las mismas.
- Sobre costos de la atención, de acuerdo con el tipo de aseguramiento.
- Sobre el estado de salud y riesgos del tratamiento.

DERECHO A LA ELECCION

- A realizar o no procedimientos y tratamientos, dejando constancia en el consentimiento y/o disentimiento informado.

- A ser incluido en estudios de investigación científica y/o recibir o rechazar apoyo espiritual o moral.
- Elegir libremente al médico tratante dentro de las posibilidades que ofrece la empresa.
- Participar activamente en los diferentes mecanismos como: la asociación de usuarios, comité de ética hospitalaria, veedurías, entre otros.

DEBER DEL RESPETO

- Tratar con amabilidad y respeto a los servidores de la salud, a los demás pacientes y a sus acompañantes.
- Evitar comportamientos agresivos contra la persona que lo atienda.
- Respetar la intimidad y condición de salud de los demás usuarios que estén en el servicio; controlar el volumen de la voz.
- Cuidar y hacer uso racional de los recursos del hospital, cumplimiento con las normas establecidas.

DEBER SOBRE LA INFORMACION

- Suministrar y actualizar información requerida por el personal de la salud de forma clara, completa y veraz, actuando de buena fe frente al sistema de salud.
- Comunicar a la familia el cuidado, atención y tratamiento prescrito por el personal de la salud.
- Presentar reconocimientos, quejas, reclamaciones y sugerencias y sobre los servicios recibidos.

DEBER CUMPLIMIENTO

- Cumplir con las citas asignadas y frente a la imposibilidad de asistir, cancelar anticipación.
- Realizar los trámites pertinentes para la afiliación al SGSSS y pagar las cuotas recuperadoras y/o contribuciones oportunamente.
- Firmar consentimiento o disentimiento informado sobre los procedimientos y tratamientos prescritos.
- Presentar el documento de identidad para acceder a los servicios de salud.
- Representar a los usuarios y comunidad electora ante las diferentes instancias y presentar resultados de la participación que se ejerza.

DEBER DEL CUIDADO

- Promover conductas de cuidado personal, familiar y de la comunidad para disminuir los factores de riesgo y proteger la salud.

Para la efectividad de estos Derechos, disponemos de diversos canales de atención que nos permiten interacción oportuna con Ustedes, desde cualquier parte del país y del mundo:

- **CANALES ELECTRÓNICOS:**

- ❖ **PAGINA WEB** www.metrosalud.gov.co Aquí encuentra información general de la ESE Metrosalud, los puntos y horarios de atención, los servicios de primer y segundo nivel. Igualmente puede radicar a través del enlace PQRS: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Reconocimientos de acuerdo a los servicios recibidos.

En estas página también puede encontrar orientación sobre algunos trámites, respuesta a preguntas frecuentes sobre el proceso de atención, derechos y deberes, noticias e información de interés para el cuidado de la salud.

- ❖ **CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL:**

atencionalusuario@metrosalud.gov.co. Donde podrá presentar sus manifestaciones frente a los servicios recibidos y solicitar información institucional de interés general.

- **CANAL PRESENCIAL.** Directamente en nuestros puntos de atención, ubicados geográficamente en todo el territorio municipal, tal como se relacionan a continuación

PUNTO DE ATENCIÓN	DIRECCIÓN
SEDE ADMINISTRATIVA	Cra 50 # 44-27
UH BELÉN "Héctor Abad Gómez"	Calle 28 # 77-124
C.S. Belén Rincón	Calle 2B #. 79-100
C.S. Altavista	Calle 18 # 105-15
C.S. Trinidad	Calle 27 # 65D-49
C.S. Guayabal	Calle 9 Sur # 52-42
C.S. Poblado	Calle-14 # 43B-9
UH BUENOS AIRES (En construcción)	Calle 50 # 31-39
C.S. Loreto	Cra. 28A # 38F-84
C.S. El Salvador	Cra. 36- # 40A-30
C.S. San Lorenzo	Calle 41 #42 A 69
C.S. Santa Elena -	Antiguo Retén, Km 16
C. S. Sol de Oriente	Cra 17B # 56EE-89
C.S. Enciso	Cra. 29A # 59-31

C.S. Villatina	Cra. 54 # 17A-09
C.S. Llanaditas	Calle 58 # 21-68
UH SAN A. DE PRADO "Diego Echavarría Misas"	Cra. 79 No. 40sur 45
C.S. El Limonar	Cra 63 No. 49Bsur 7
UH SAN CRISTÓBAL "Leonardo Betancur"	Calle 62D Nro. 133-15
C.S. Palmitas	Calle 22 # 36-47
C.S. La Loma	Calle 55A # 125A-5
U.H. NUEVO OCCIDENTE	Carrera 102C No. 63 B- 75
C.S. Las Margaritas	Cra. 108 C# 62-25
C.S. Manantial de vida	Calle 57 F No. 92 CC -107
UH MANRIQUE "Hermenegildo de Fex"	Calle 66 E # 42-51
C.S. El Raizal	Cra. 32 # 71A-51
C.S. San Blas	Calle 89 # 38-61
C.S. La Cruz	Cra. 25 #. 75C-06
CISAMF- CENTRO INTEGRADO DE SERVICIOS ABULATORIO PARA LA MUJER Y LA FAMILIA.	CRA. 51 D N 71- 02 Estación-Metro U. de A.
C. S. Campo Valdés	Calle 72A # 48-A -70
UH SAN JAVIER "Jesús Pelaez Botero"	Calle 40 # 105-103
C.S. Santa Rosa de Lima	Calle 49DD # 87-11
C.S. Estadio	Calle 48 Nro. -73-10
C.S. La Quiebra	Calle 48DD #99 EE-30
C.S. Villa Laura	Cra. 105B # 34BB-80
C.S. La Esperanza	Cra. 118 # 39A-13
UH CASTILLA "Jaime Tobón Arbelaez".	Cra. 65 # 98-115
C.S. Alfonso López	Calle 91 # 70 -17
C.S. Santander	Cra. 78 # 110A-21
C.S. Moravia	Cra. 55 # 79B-29
C.S. Robledo	Calle 75 # 75-29
C.S. Aranjuez	Cra. 50A # 93-39
UH DOCE DE OCTÚBRE "Luis Carlos Galán Sarmiento"	Calle 101BB # 78-10
C.S. Civitón	Calle. 77C # 91-65
C.S. Picachito	Cra. 83B # 97AA-82
C.S. San Camilo	Cra. 88 # 80-150
P.S. El Triunfo	Calle. 104B # 87-95
UH SANTA CRUZ "Victor Cárdenas Jaramillo.	Cra. 51A # 100-80
C.S. Villa del Socorro	Calle. 105 # 48-73
C.S. Popular 1	Cra. 43B # 108-6
C.S. Pablo VI	Calle. 120 # 50-11

C.S. Santo Domingo Savio	Cra. 33 # 107B -15
C.S. Carpinello	Calle. 97A NRO. 24F-90

- **CANAL TELEFÓNICO.**
 - ❖ **SEDE ADMINISTRATIVA:** 5117500
 - ❖ **PUNTOS DE ATENCIÓN.** Las líneas telefónicas de su punto de interés las puede consultar en nuestra página web en el link puntos de atención.
- **REDES SOCIALES.** Nos pueden seguir a través de las redes sociales, donde divulgamos información de interés relacionada con Salud:
 - ❖ Twitter: @Metrosalud
 - ❖ Facebook: Metrosalud
 - ❖ YouTube: Redes Metrosalud
 - ❖ Instagram: @Metrosalud

Atentamente,


MARTHA CECILIA CASTRILLÓN SUAREZ
Gerente

 Elaboró. Dioselina Vergara M. PU Participación 05/01/2020

