

CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA

E.S.E. HOSPITAL MARCO FIDEL SUÁREZ

La E.S.E. Hospital Marco Fidel Suárez reafirma su compromiso con la humanización de los servicios de salud y con el respeto por la dignidad de todas las personas que acceden a nuestros servicios.

Por ello, nos comprometemos a:

1. Brindar una atención respetuosa, amable, humana y libre de discriminación.
2. Garantizar la confidencialidad y protección de la información personal y clínica.
3. Escuchar y orientar oportunamente a los usuarios y sus familias.
4. Facilitar el acceso a los diferentes canales de atención institucional.
5. Tramitar de manera oportuna las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por la ciudadanía.
6. Promover el respeto por los derechos y deberes de los usuarios.
7. Implementar acciones de mejora continua a partir de las experiencias y necesidades de los usuarios.
8. Ofrecer información clara, suficiente y comprensible sobre los servicios institucionales.
9. Garantizar una atención con enfoque diferencial, reconociendo las necesidades particulares de las personas y grupos poblacionales.
10. Fomentar la participación ciudadana y el control social en salud.

Canales de Atención:

- Oficina de Atención al Usuario (SIAU).
- Página web institucional.
- Correo electrónico institucional.
- Línea telefónica de atención.
- Formulario de PQRSDF.
- WhatsApp
- Redes sociales

La ciudadanía puede presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias a través de cualquiera de los canales dispuestos por la institución.

La E.S.E. Hospital Marco Fidel Suárez agradece la confianza depositada por los usuarios y reitera su compromiso con una atención centrada en las personas, basada en el respeto, la transparencia y la calidad.