

# CARTA DE TRATO DIGNO USUARIOS DE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E

## ESTIMADOS USUARIOS, FAMILIA Y COMUNIDAD DE LA SUBRED SUR:

Contribuyendo con el Desarrollo armónico de la Misión de la Institución enmarcada en el modelo de Atención en red, los servidores de la Subred Integrada de Servicios de salud Sur E.S.E reafirmamos nuestro compromiso para mejorar las condiciones de salud de nuestros usuarios de las Localidades de Sumapaz, Usme, Ciudad Bolívar y Tunjuelito. Reconocemos que nuestros usuarios son sujeto de Derechos y Deberes, por ello, en todos los procesos de atención recibirán:

- Un trato integral, ético, solidario, transparente y respetuoso bajo los principios de eficiencia, universalidad, solidaridad, equidad, sostenibilidad y calidad
- Atención y respuesta oportuna, a través de los diferentes mecanismos de escucha establecidos.
- Divulgación y aplicación de los Derechos y Deberes de los usuarios de la Subred Sur.

### 1. CANALES DE ESCUCHA

Todo ciudadano, puede acceder a información, orientación y trámites, a través de los canales de escucha de nuestra entidad.

A continuación, ponemos a su disposición los Canales de escucha solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre nuestro actuar.



LÍNEA TELEFÓNICA  
**(321) 9006446**



CORREO ELECTRÓNICO  
**CONTACTENOS@SUBREDSUR.GOV.CO**



REDES SOCIALES  
@subredsur  
@SubRedSur



INTERNET  
SISTEMA BOGOTÁ  
TE ESCUCHA  
**HTTPS://BOGOTA.GOV.CO/SDQS**



LA SUBRED SUR HA DISPUESTO  
LOS SIGUIENTES CANALES  
PARA QUE LOS USUARIOS  
EXPRESEN SUS PQRS



BOTÓN DE DENUNCIAS  
CORRUPCIÓN  
PÁGINA WEB SUBRED SUR

FORMAS DE PARTICIPACIÓN  
ORGANIZACIONES  
QUE ESCUCHAN Y POSICIONAN  
LAS NECESIDADES EN SALUD  
INFO: (321) 9737233



ENLACE  
CONTÁCTENOS  
SUBREDSUR  
subredsur.gov.co



BUZÓN DE SUGERENCIAS  
EN UNIDADES  
DE SERVICIOS DE SALUD



APP  
SUPERCADE  
VIRTUAL

**ESTOS SON LOS DERECHOS QUE TIENES COMO CIUDADANO, Y QUE  
EN LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR  
TRABAJAMOS PARA GARANTIZARLOS**

## **DERECHOS**

### **RESPECTO Y EQUIDAD**

A recibir un trato humanizado, sin restricción por condición de etnia, sexo, edad o religión, género con respeto a mis creencias y costumbres y a una atención preferencial de acuerdo a mi condición.

### **ATENCIÓN INTEGRAL**

Acceder a los servicios de salud de forma integral, continua, oportuna Con alta calidad y la mejor asistencia médica y científica.

### **ELECCIÓN**

A elegir al profesional de la salud de mi preferencia tomando decisiones libres y conscientes, aprobando o rechazando servicios de salud o investigaciones científicas a través el consentimiento y disentimiento Informado, así como solicitar una segunda opinión sobre mi condición médica.

### **COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN**

A tener una comunicación efectiva con el profesional que me atiende, suficiente, clara, apropiada a mis condiciones, al igual que a recibir información de acceso a los servicios, autocuidado y corresponsabilidad, así como sus costos.

### **PRIVACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD**

A tener privacidad en la atención y confidencialmente en la información sobre mi estado de salud.

### **DONACION DE ÓRGANOS**

A que se respete mi voluntad de aceptación o negación de donación de órganos conforme a la ley.

### **TRATO DIGNO**

A ser tratado con igualdad y aceptando o rechazando apoyo Espiritual cualquiera que sea mi culto que profese y morir con dignidad.

### **EXPRESARSE**

A presentar y recibir respuesta oportuna en caso de reclamos, quejas, peticiones y sugerencias sobre la prestación de los servicios a través de los canales formales de escucha de cara al Usuario.

### **PARTICIPACIÓN CIUDADANA.**

A vincularme e integrar las formas e instancias de Participación Social y Comunitaria.

# **ESTOS SON LOS DEBERES QUE TIENES COMO CIUDADANO, Y SE DEBEN CUMPLIR**

## **DEBERES**

### **RESPECTO Y SOLIDARIDAD**

A tratar con amabilidad, solidaridad y respeto a los usuarios, sus familias y el personal profesional Salud

### **RESPONSABILIDAD**

A cuidar mi salud, la de la familia y comunidad, siguiendo las recomendaciones de los profesionales tratantes.

### **AFILIACIÓN**

A mantener actualizada la información de afiliación al sistema de salud, junto con mi núcleo familiar.

### **HONESTIDAD**

A suministrar de manera oportuna, veraz y suficiente la información y documentos que se requieran, para efectos del servicio, sobre el estado de salud y los datos personales.

### **BUEN USO**

A cuidar y hacer buen uso de los servicios, recursos e infraestructura de las unidades de salud donde recibo la atención

### **CUMPLIMIENTO**

A asistir puntualmente a las citas programadas o cancelarlas con anticipación cuando no se pueda acudir.

### **CONSENTIMIENTO O DISENTIMIENTO INFORMADO**

A Autorizar o abstenerse de recibir el servicio, posterior a la explicación de los profesionales de la Salud.

### **APORTES AL SISTEMA**

A realizar oportunamente los pagos a que haya lugar por el Servicio Recibido y de acuerdo a las normas del sistema de salud vigentes.

### **PARTICIPACIÓN CIUDADANA.**

Asistir a los espacios e instancias de participación cumpliendo con los Compromisos adquiridas