



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDÍO
NIT. 801001440-8**

CARTA DE TRATO DIGNO

Los funcionarios y colaboradores de Red Salud Armenia ESE, en aras de garantizar el cumplimiento de la misión de nuestra institución como entidad prestadora de servicios de salud y de responder de manera adecuada a las necesidades y expectativas de nuestros usuarios en materia de salud, ratificamos nuestro compromiso de garantizar un trato digno, amable, humanizado y con calidad y de velar por el cumplimiento de sus derechos:

1. Recibir un trato digno, respetando sus creencias y costumbres.
2. Acceder a los servicios de salud, que le garanticen una atención integral, oportuna y de alta calidad.
3. Recibir la atención de urgencias que sea requerida con la oportunidad que su condición amerite.
4. Mantener una comunicación plena, permanente, expresa y clara con el profesional de la salud tratante.
5. Obtener una información clara, apropiada y suficiente por parte del profesional de la salud.
6. Que la historia clínica sea tratada de manera confidencial y reservada.
7. Que se le preste durante todo el proceso de la enfermedad, asistencia de calidad.
8. Entrega de los medicamentos requeridos y acceso oportuno a las tecnologías.
9. Recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.
10. Recibir información sobre los canales formales para presentar reclamaciones, quejas, sugerencias, así como a recibir una respuesta por escrito.
11. Solicitar y recibir explicaciones o rendición de cuentas acerca de los costos por los tratamientos de salud recibidos.
12. Que se le respete la voluntad de aceptación o negación de la donación de sus órganos de conformidad con la ley.

Para la efectividad de estos derechos, disponemos de diversos canales de atención que nos permiten interacción oportuna con ustedes:

- **CANAL ELECTRONICO:** página web www.redsaludarmenia.gov.co a la cual se puede acceder los siete días de la semana, las veinticuatro (24) horas del día. Allí encontrará información general de Red Salud Armenia ESE, los centros y horarios de atención, al igual que los servicios que prestamos. Igualmente puede radicar a través del enlace o link Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones de acuerdo a los servicios recibidos.

La red que cuida de ti
Av. Montecarlo Urbanización Guadales de la Villa CP
Conmutador: 7371010
www.redsaludarmenia.gov.co



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDÍO
NIT. 801001440-8**

En esta 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 su salud.

- **CANAL PRESENCIAL:** Directamente en nuestros puntos de atención, ubicados geográficamente en toda la ciudad, tal como lo muestra el mapa de nuestra Red, en los cuales encontrará buzones de sugerencias para presentar sus manifestaciones.
- **CANAL TELEFÓNICO:** Lo orientamos sobre los servicios de la ESE, a través del conmutador: 737 10 10, el cual se encuentra publicado en la página web. Así mismo en la oficina de atención al usuario se dispone de la línea directa: 748 26 96.
- **REDES SOCIALES:** Nos pueden seguir a través de las redes sociales, donde divulgamos información de interés:
 1. Facebook/redsaldarmenia
 2. Twitter: @redsald1

Atentamente,

Magdale
MAGDA LUCÍA CARVAJAL IRIARTE
Gerente

Elaboró: Brigitte Tinoco Guevara – Líder SIAU *BT*
Revisó y Aprobó: Dr. Luis Fernando Jiménez G. - Subgerente de Planificación *A*