



CARTA DE TRATO DIGNO A LOS USUARIOS

Apreciado afiliado:

En cumplimiento de nuestra misión institucional avanzamos en la tarea de construir una EPS con identidad propia, fortaleciendo y consolidando los procesos organizativos de las comunidades indígenas usuarias y en la construcción de un sistema de salud propio, al tiempo estamos garantizando la prestación de los servicios de salud de cada uno de ustedes de acuerdo a su necesidad, por ello es importante que tenga presente que:

Para su atención:

La entidad cuenta con Capital humano y medios tecnológicos competentes para atender sus solicitudes

Recibirá por parte de nuestros colaboradores un trato amable, cordial, respetuoso y humanizado

Estamos prestos a brindarle una atención ágil, oportuna y efectiva, resolviendo de fondo su necesidad en salud

Recibirá atención preferencial si hace parte de la siguiente población: adulto mayor de 60 años, personas con discapacidad, mujer en estado de gestación, niños-niñas y adolescentes, personas víctimas de violencia

Velamos por el respeto a sus derechos de:

A acceder a los servicios y tecnologías en salud de manera integral, oportuna y de calidad

Recibir atención de urgencias que requiera sin que le exijan documento o algún tipo de pago

A mantener una comunicación plena, permanente, clara con el profesional de salud tratante

A obtener información clara, apropiada y suficiente por parte del profesional de la salud que le permita tomar decisiones libres, conscientes e informadas

Ninguna persona podrá ser obligada contra su voluntad, a recibir un tratamiento de salud

A recibir un trato digno, respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones personales que tenga sobre los procedimientos

A que su historia clínica sea tratada de manera confidencial y reservada

A recibir información sobre los canales formales para presentar reclamaciones, quejas, sugerencias relacionadas con la atención en salud

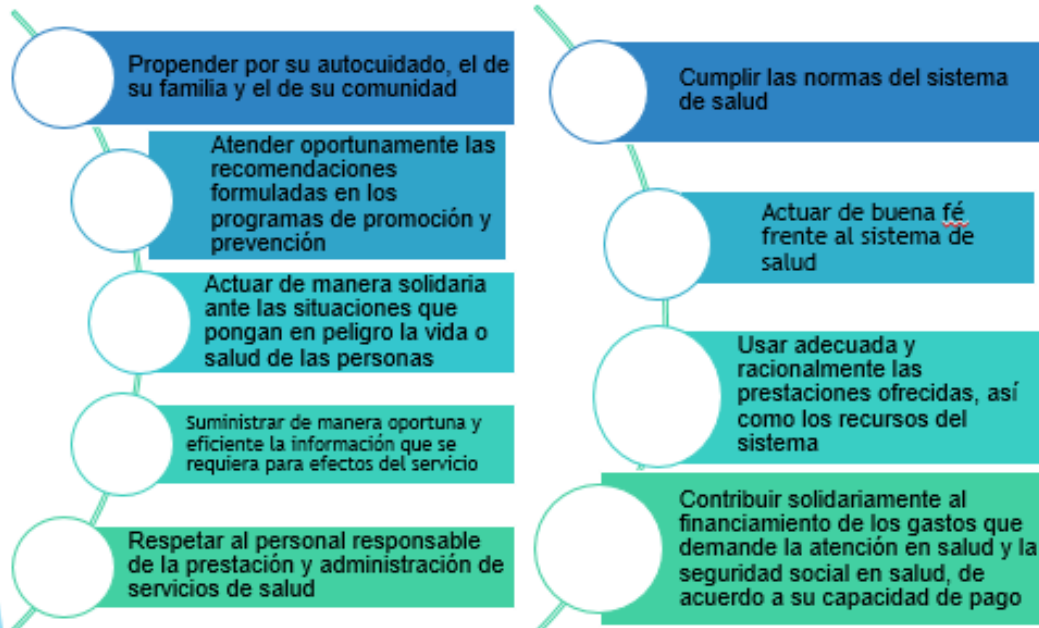
A que se le respete su voluntad de aceptación o negación de la donación de sus órganos

Todos los demás derechos de nuestra competencia establecidos en la Constitución Política y la Ley 1751 de 2015



CARTA DE TRATO DIGNO A LOS USUARIOS

Promovemos el cumplimiento de sus deberes como son los de:



Comunícate con nosotros:

Oficina Principal: Ibagué - Tolima / Cra. (8ª No. 16 - 85 B/ Interlaken)
Línea Gratuita Nacional: 018000918230
Pbx: (8) 2616201

Si considera que ha recibido por parte de nuestros colaboradores falta de respeto, mala atención, falta de resolución a su situación presentada puede dirigirse a las siguientes entidades:



Inicialmente: Oficina Principal de Atención al Usuario de Pijaos Salud EPS-I. Cra. 8ª no. 16 - 85 Barrio Interlaken. Línea Gratuita Nacional 018000918230. Pbx: 2616201 Ext: 115

Si no es resuelta su necesidad en salud, comuníquese con:



Secretaría de salud de su municipio o departamento



Personería de su municipio de residencia



Superintendencia Nacional de Salud Avenida Ciudad de Cali N° 51 – 66 edificio World Business Center – Local 10 Bogotá D.C. Horario de atención: Lunes a Viernes, de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. Jornada Continua, Línea Gratuita Nacional: 01 8000 513 700; Línea Call Center: (57) (1) 483 7000, fax (57) (1) 481 7000



Defensoría del Pueblo: Carrera 10 No.55-51 Bogotá D.C / Teléfono: 314 40 00

Línea Gratuita Nacional: 01800914814
Correo electrónico: atencionciudadano@defensoria.gov.co

Cordialmente: José Rene Ducuara Ducuara – Gerente Pijaos Salud EPS-I