



Hospital Regional de Sogamoso  
Empresa Social del Estado

## CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANIA

El Hospital Regional de Sogamoso ESE, Institución Amiga de la Mujer y la Infancia Integral (IAMII), establece una interacción directa con los usuarios y sus familias, con el fin de garantizar el respeto a sus derechos y el cumplimiento de sus deberes. El Hospital se compromete para que el trato a usuarios y familias sea equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, considerado, diligente y que garantice a los ciudadanos un servicio con calidad y oportunidad a través de los siguientes canales de atención:

- **Presencial:** En nuestra sede principal ubicada en la Calle 8 # 11A - 43, Sogamoso, Boyacá. En nuestras Unidades Básicas de Atención de Busbanza y Pajarito.
- **Telefónico:** A través del Call Center (038) 7730474, de Lunes a Viernes en horario de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.
- **Virtual:** Ingresando a nuestro portal [www.hospitalsogamoso.gov.co](http://www.hospitalsogamoso.gov.co)
- **Facebook:** Hospital Sogamoso E.S.E.
- **Escrito en Físico:** A través de la ventanilla de recepción de documentos ubicada en la Calle 8 # 11A - 43, Sogamoso, Boyacá, o al correo [ventanillaunica@hospitalsogamoso.gov.co](mailto:ventanillaunica@hospitalsogamoso.gov.co).
- **PQRSF:** Se podrán radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones en los servicios ambulatorios de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. y en los servicios hospitalarios las 24 horas del día; también se podrán radicar estas solicitudes por medio de la página web [www.hospitalsogamoso.gov.co](http://www.hospitalsogamoso.gov.co) y/o por medio del correo electrónico: [atencionalusuario@hospitalsogamoso.gov.co](mailto:atencionalusuario@hospitalsogamoso.gov.co).

El conocimiento de los **DERECHOS Y DEBERES** como paciente de los servicios de salud le permite a cada usuario asumir una participación activa, para garantizar su seguridad y sana convivencia al interior del Hospital Regional de Sogamoso ESE.

### DERECHOS DE LOS USUARIOS Y FAMILIAS

1. **Acceder a los servicios** sin que le impongan trámites administrativos adicionales a los de ley.
2. **Ser informado** sobre los costos de su atención en salud.
3. **Recibir una atención prioritaria** en caso de mujeres en embarazo, adultos mayores, personas con diversidad funcional, niños y jóvenes menores de 18 años.
4. **Elegir libremente** el profesional de la salud que quiere que lo trate, según los recursos y disponibilidad de la Institución.
5. **Recibir un trato digno** sin discriminación, y asistencia espiritual según sus creencias, si lo solicita.
6. **Ser incluido** en estudios o proyectos de investigación científica, sólo si lo autoriza.
7. **Obtener información clara y oportuna** de su estado de salud, de los servicios que vaya a recibir y de los riesgos del tratamiento.
8. **Aceptar o rechazar cualquier tratamiento** y que su opinión sea tenida en cuenta y respetada.
9. **Recibir una segunda opinión médica** si lo desea, según los recursos y disponibilidad de la Institución.
10. **Recibir durante todo el proceso de la enfermedad, la mejor asistencia médica disponible.**
11. **Ser atendido de manera inmediata en caso de urgencia**, sin que le exijan documentos o dinero al momento del ingreso.
12. **Que se respete su voluntad** de renunciar a la donación de órganos de conformidad con la ley.
13. **Morir con dignidad** y a que se le respete su voluntad de permitir que el proceso de la muerte siga su curso natural en la fase terminal de la enfermedad.
14. **Solicitar y recibir explicaciones** acerca de los costos por los tratamientos de salud recibidos.
15. **Mantener la confidencialidad** sobre su información e historia clínica.
16. **Obtener copia de la historia clínica** en las condiciones de ley.



Hospital Regional de Sogamoso, Empresa Social del Estado

Brindamos Servicios con Calidad y Calidez,  
Pensando en su Salud.



17. **Recibir los servicios de salud** en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.
18. **Ser informado de dónde y cómo** puede presentar peticiones, quejas, reclamaciones, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones sobre la atención prestada y a obtener respuesta oportuna de las mismas.

### DEBERES DE LOS USUARIOS Y FAMILIAS

1. **Afiliarse** junto con su familia al Sistema General de Seguridad Social en Salud.
2. **Cumplir** con las normas de la Institución.
3. **Cuidar su salud**, la de su familia y su comunidad.
4. **Tratar con dignidad** al personal humano que lo atiende.
5. **Respetar la intimidad** de los demás pacientes.
6. **Asistir puntualmente** a las citas médicas o procedimientos a realizarse.
7. **Suministrar oportunamente información** veraz, clara y completa sobre su estado de salud y afiliación.
8. **Utilizar y disfrutar** de manera responsable las instalaciones y servicios que ofrece el Hospital, sin engaños ni fraudes para obtener beneficios.
9. **Cumplir** de manera responsable con las recomendaciones de los profesionales de salud que lo atienden.
10. **Actuar de manera solidaria** antes las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.
11. **Tomar parte** en las diferentes instancias de participación social o ciudadana que brinde el Hospital.
12. **Vigilar el cumplimiento** de las normas y los protocolos de la Institución.
13. **Contribuir solidariamente** al financiamiento de los gastos que demande la atención en salud, conforme lo dispone la normatividad vigente.

### DERECHOS DE LAS MUJERES EN ESTADO DE GESTACIÓN Y SUS FAMILIAS

1. Estar acompañadas por una persona significativa en los diferentes momentos de la atención en salud.
2. No ser consideradas como personas enfermas.
3. Expresar sus temores y elegir su atención en salud con base en información adecuada.
4. Sentirse dueñas de su cuerpo.
5. No someterse a rutinas médicas innecesarias.
6. Sentir o no sentir dolor durante el nacimiento.
7. Expresarse según sus necesidades.
8. Al contacto piel a piel (vínculo inmediato con el recién nacido).
9. Atención diferencial personalizada.
10. Escoger el método de planificación de su preferencia.

### DEBERES DE LAS MUJERES EN ESTADO DE GESTACIÓN Y SUS FAMILIAS

1. Brindar un trato respetuoso a el personal de salud.
2. Estar afiliadas al Sistema General de Seguridad Social en Salud.
3. Estar acompañadas por una persona significativa en los diferentes momentos de atención en salud.
4. Asistir a mínimo 7 controles prenatales, puerperio, recién nacido y planificación familiar.
5. Asistir al curso de maternidad y paternidad feliz.
6. Portar siempre la documentación y exámenes complementarios de su gestación.
7. Conocer los signos de alarma de la gestante y del recién nacido.
8. Garantizar la lactancia materna exclusiva hasta los seis meses de edad, siempre que sea posible y complementaria hasta los dos años y más.
9. Seguir las recomendaciones de los profesionales de Salud.
10. Contactar la Red de Apoyo IAMII, cuando lo requiera.





Hospital Regional de Sogamoso  
Empresa Social del Estado

### DERECHOS DE LOS NIÑOS Y NIÑAS HOSPITALIZADOS

1. Cuéntame de forma divertida, cuáles son mis derechos durante la hospitalización.
2. No me ingreses si la atención puede darse ambulatoriamente.
3. Que pueda estar con mi familia durante mi proceso de atención en salud.
4. Que pueda disfrutar de juguetes o libros o que pueda traer los míos.
5. Trátame con cariño, cuídame bien y respeta mi intimidad.
6. Para poder disfrutar de un lugar agradable, todo está hecho a mi medida.
7. Escucha mis opiniones y tenlas en cuenta si es posible.
8. Cuéntame sobre mi enfermedad y tratamiento para que junto a mi familia lo entendamos.

### DEBERES DE LOS NIÑOS Y NIÑAS HOSPITALIZADOS

1. Respeto al personal de salud, a quienes comparten mi habitación y situación.
2. Me comporto muy bien.
3. Ayudo en mi recuperación y autocuidado.
4. Hablo siempre con la verdad.
5. Cuido las instalaciones, muebles y en general los recursos del hospital.
6. Ayudo con el cuidado de nuestro medio ambiente cerrando la llave para no desperdiciar el agua y no arrojando papeles al piso.

Cordialmente,

### COLABORADORES HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO ESE.

En su Representación,

**JULIO CÉSAR PINEROS CRUZ**  
GERENTE

**JESÚS ANTONIO SALAMANCA TORRES**  
SUBGERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO

**OSCAR MAURICIO CUEVAS VALDELEÓN**  
SUBGERENTE MÉDICO CIENTÍFICO

Proyecto y elaboro: Iris Adriana Mojica Carvajal/ Coord. Calidad y Programas Especiales



**Hospital Regional de Sogamoso, Empresa Social del Estado**

*Brindamos Servicios con Calidad y Calidez,  
Pensando en su Salud.*