



**ESE CENTRO DE REHABILITACIÓN DE BOYACÁ**



## **CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO - ESE CENTRO DE REHABILITACION DE BOYACA**

### **ESTIMADOS CIUDADANOS:**

Los servidores públicos del Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá conscientes y convencidos de que nuestra misión es prestar servicios integrales y especializados en salud mental, desarrollamos nuestras actividades con los usuarios y sus Familias con altos estándares de calidad, a través de un talento humano competente, comprometido y humanizado que responda adecuadamente a las necesidades y expectativas de la ciudadanía.

En la ESE Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá, nuestros funcionarios están atentos a brindarle un trato respetuoso, cordial, cálido, y humanizado, siempre dispuestos a solucionar de fondo los requerimientos de atención en salud, ya sea prestándolos directamente o direccionando las soluciones alternativas de acceso a los servicios requeridos, con la finalidad única de defender los derechos en salud y garantizar su satisfacción en los mismos.

### **Recuerde que Usted tiene derecho a:**

#### **A elegir**

- El profesional de la salud que se encuentre dentro de las opciones ofrecidas por la empresa
- Si participa o no en investigaciones realizadas por personal científicamente calificado
- Si recibe o rechaza apoyo espiritual o moral
- Ser integrante de las organizaciones representativas de los usuarios de la empresa



### **A recibir**

- Trato digno con calidez, comprensión y ética profesional.
- La mejor atención y tratamiento apropiado acorde a su condición.
- Apoyo, cuidado y protección por la familia.
- Información clara y oportuna a cerca de su estado de salud, tratamiento, evolución y riesgos teniendo en cuenta su condición anímica, cultural y educativa, al igual que información sobre sus derechos y deberes.
- Orientación para presentar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) y su trámite oportuno.

### **Al respeto en:**

- Lo confidencialidad de la información verbal o escrita relacionada con su situación de acuerdo con las normas legales y éticas.
- No ser discriminado por su condición social, cultural, educativa y estado de salud.

### **Y tiene Los siguientes deberes:**

#### **A respetar**

Y tratar amablemente al personal que labora en la empresa.

La intimidad de los demás usuarios.

#### **A cuidar**

Su salud y la de su comunidad.



**ESE CENTRO DE REHABILITACIÓN DE BOYACÁ**



Y hacer uso adecuado de las instalaciones y los recursos que la institución tiene a su disposición.

### **A informar**

- Sobre su estado de salud y lo relacionado con el sistema de seguridad social en salud (SGSS) en forma clara, completa, oportuna y veraz.
- De manera respetuosa cualquier petición, queja, sugerencia, reclamo y solicitar la información o aclaración que requiera.

### **A cumplir**

- Con los tratamientos prescritos por los profesionales de la salud tratantes.
- Las recomendaciones de higiene y limpieza para su atención
- Puntualmente las citas programadas, las normas y protocolos reglamentados por la empresa
- Con los requisitos establecidos para su atención y cancelar el valor correspondiente de los servicios prestados.
- Con los compromisos propios de las organizaciones representativas de los usuarios de la empresa.

### **Nuestro Compromiso:**

Los Trabajadores de la ESE CRIB, estamos comprometidos con el Trato Humanizado, donde la atención y el servicio a nuestros usuarios es lo más importante y estamos comprometidos con:



## ESE CENTRO DE REHABILITACIÓN DE BOYACÁ



- Saludar y Despedirnos (buen día, buena tarde, buena noche) según corresponda.
- Cumplir con nuestras obligaciones de una manera responsable y oportuna.
- Tratar bien a los usuarios, a los Compañeros de Trabajo y en general con todas las personas con las que tratamos en nuestro quehacer diario.
- Trabajar permanentemente para mejorar la convivencia en la Empresa y promover un ambiente de trabajo cordial para los servidores los usuarios y sus familias.
- Promover las manifestaciones de respeto hacia los demás.
- Cuidar la presentación personal, ya que somos la cara visible del centro de Rehabilitación Integral de Boyacá.

Adicionalmente comprendemos que el trato digno es una Dimensión de calidad de la Atención a todos nuestros usuarios que se caracteriza por:

- Atender de manera oportuna, con cortesía, serenidad sin importar la patología, origen, posición social, aspecto u olor del usuario.
- Suministrar la información pertinente en cada caso al usuario y su familia.
- Cobrar los servicios según la capacidad de pago del usuario y las normas vigentes.
- Contar con capacidad para comprender, explicar y contener a la familia cuando la ciencia y la técnica han agotado los recursos.

### **MEDIOS DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANIA POR PARTE DEL CENTRO DE REHABILITACION INTEGRAL DE BOYACA**

De manera presencial en el Kilómetro 1 vía a Soracá, en el Barrio San Francisco. Única sede para atención. Radiación de correspondencia de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 01:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 05:00 p.m.



**ESE CENTRO DE REHABILITACIÓN DE BOYACÁ**



Solicitud de Citas Médicas: De lunes a viernes Presenciales y Telefónicamente de 07:00 a.m. a 0100: p.m. y de 02:00 p.m. a 05:00 p.m.

Y los sábados de 7:00 a.m. a 05:00 p.m.

Los números de citas médicas son: Vía telefónica: 3176548208 Ex. 1.

Vía WhatsApp: 3046006115.

Correo electrónico: [citas@cribsaludmental.gov.co](mailto:citas@cribsaludmental.gov.co)

Referencia y contra-referencia: 3176548208 Ex.2

Atención al Usuario- SIAU: 3046006148

correo electrónico: [siau@cribsaludmental.gov.co](mailto:siau@cribsaludmental.gov.co)