

NUESTRA CARTA DE TRATO DIGNO

Respetados usuarios:

Los servidores públicos y colaboradores de la Empresa Social del Estado Metrosalud, conscientes y convencidos de la misión de esta Empresa como entidad prestadora de servicios de salud para responder de manera adecuada a las necesidades y expectativas de nuestros usuarios en materia de salud, ratificamos nuestro compromiso de garantizar sus derechos constitucionales y legales, y especialmente a que en su relación con nosotros, reciban:

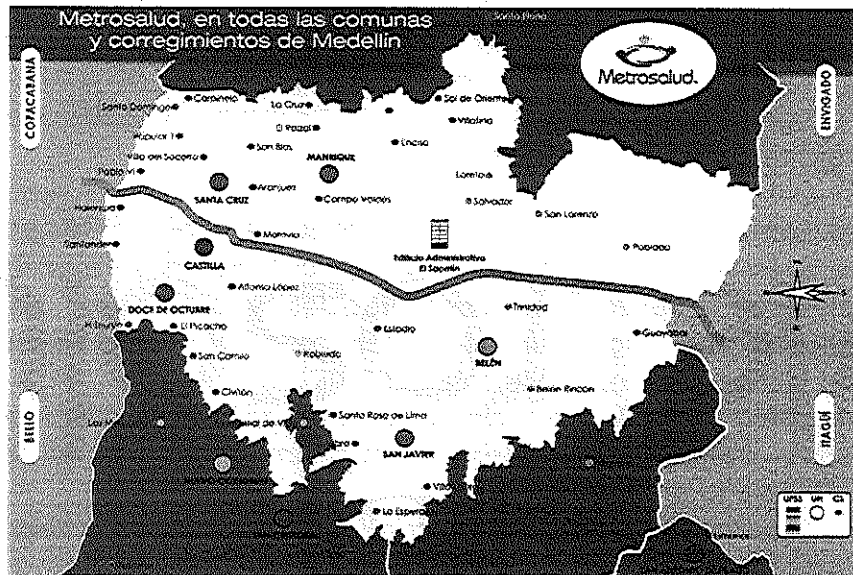
- **Un trato amable, cortés y respetuoso con la comunidad, los compañeros de trabajo, y en general todas las personas con quienes tenemos relación, en ejecución de nuestras responsabilidades y funciones, sin distinción o discriminación de ninguna índole.** (Política de Buen Trato y Respeto – Código de Ética y Buen Gobierno Metrosalud 2017).
- **Una atención bajo los principios de humanización, eficiencia, eficacia, equidad y calidad; una atención fundamentada en el respeto por la sacralidad de la vida.**
- **Servicios pertinentes, asequibles, continuos, oportunos y seguros.**
- **Facilidades para el ejercicio de sus Derechos y Deberes como Usuarios de la ESE Metrosalud.**
- **Respuestas oportunas y pertinentes a sus reclamaciones y reconocimientos durante los servicios recibidos.**
- **Información clara y completa sobre nuestro portafolio de servicios y puntos de atención de nuestra red de servicios.**

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

- **CANAL ELECTRONICO:** página web www.metrosalud.gov.co a la cual se puede acceder los siete días de la semana, las veinticuatro (24) horas del día. Allí encuentra información general de la ESE Metrosalud, los puntos y horarios de atención, los servicios de primer y segundo nivel. Igualmente puede radicar a través del enlace o link contáctenos: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones/reconocimientos de acuerdo a los servicios recibidos.

En estas pagina tambien puede encontrar orientación sobre algunos trámites, respuesta a preguntas frecuentes sobre el proceso de atención, derechos y deberes, noticias e información de interés para el cuidado de la salud.

- **CANAL PRESENCIAL.** Directamente en nuestros puntos de atención, ubicados geográficamente en todo el territorio municipal, tal como lo muestra el mapa de nuestra Red de servicios; allí encontrará servidores de atención al usuario y buzones de sugerencias para presentar sus manifestaciones.



- **CANAL TELEFÓNICO.** Lo orientamos sobre temas de competencia de la ESE Metrosalud, en las líneas telefónicas publicadas en nuestra página web en el link puntos de atención.

- ❖ **SEDE PRINCIPAL:** 5117500
- ❖ **LINEA NACIONAL GRATUITA:** 018000513123

- **REDES SOCIALES.** Nos pueden seguir ininterrumpidamente a través de las redes sociales, donde divulgamos información de interés relacionada con Salud:

- ❖ Twitter: @Metrosalud
- ❖ Facebook: Metrosalud
- ❖ Youtube: Redes Metrosalud

Atentamente,



LEOPOLDO ABDJEL GIRALDO VELÁSQUEZ
Gerente