

Carta del Buen Trato del Usuario

Santander de Quilichao, 2026

Asunto: Carta de Trato Digno y Compromiso de Buen Servicio al Usuario

Apreciada comunidad y usuarios:

En nombre de la **ESE QUILISALUD**, nos dirigimos a ustedes con el firme propósito de reafirmar nuestro compromiso con el respeto, la equidad y la calidad humana en cada uno de nuestros servicios.

Para nosotros, cada usuario es el centro de nuestra labor. Por esta razón, nos comprometemos a garantizar una atención basada en los siguientes principios fundamentales:

- **Respeto y dignidad:** Trataremos a todas las personas con amabilidad, consideración y sin ningún tipo de discriminación por razones de género, raza, religión o condición social.
- **Atención preferencial:** Brindaremos prioridad y apoyo especial a adultos mayores, mujeres gestantes, niños, niñas, adolescentes y personas en situación de discapacidad.
- **Transparencia y oportunidad:** Facilitaremos información clara, veraz y oportuna sobre nuestros trámites y servicios, respondiendo a sus peticiones dentro de los plazos establecidos por la ley.
- **Escucha activa:** Valoraremos sus sugerencias, quejas y reclamos como una herramienta vital para mejorar nuestro trabajo diario.
- **Atención digna:** Recibirás un trato amable, cálido y profesional por parte de todo nuestro equipo médico y administrativo.
- **Privacidad y confidencialidad:** Tu historia clínica, tus diagnósticos y tu intimidad serán protegidos rigurosamente.
- **Información clara:** Explicaremos tu estado de salud, tratamientos y medicamentos de forma sencilla y comprensible.

Tu Colaboración con Nosotros:

- **Respeto mutuo:** Dirígete al personal de salud y a los demás pacientes con un lenguaje amable y un tono de voz adecuado.
- **Cuidado del entorno:** Ayúdanos a mantener las salas de espera limpias, ordenadas y en silencio por el bien de los enfermos.
- **Paciencia en la espera:** Comprende que las emergencias médicas graves se atienden de inmediato, lo que puede variar los tiempos de espera.
- **Corresponsabilidad:** Escucha atentamente las indicaciones médicas y sigue las instrucciones de tu tratamiento para tu pronta recuperación.

Canales de atención disponibles:

Para estar más cerca de ustedes, ponemos a su disposición los siguientes canales donde pueden realizar consultas, solicitudes o radicar PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias):

- **Canal presencial:** Calle 3 # 7ª-17 barrio centro, en horario de Lunes a Viernes 8am – 12m y 2pm a 5pm.
- **Canal telefónico:** 316 018 7148
- **Canal virtual / Correo electrónico:** contactenos@quilisalud.gov.co

Trabajamos cada día con convicción para servirles mejor y construir una relación de confianza basada en el respeto mutuo.

"Cuidar de tu salud es un esfuerzo de todos. Con respeto y empatía, sanamos mejor."

Atentamente,

Iván Antonio Ledezma Gómez
Gerente Quilisalud ESE

Quilisalud "Servimos con Calidad Humana"