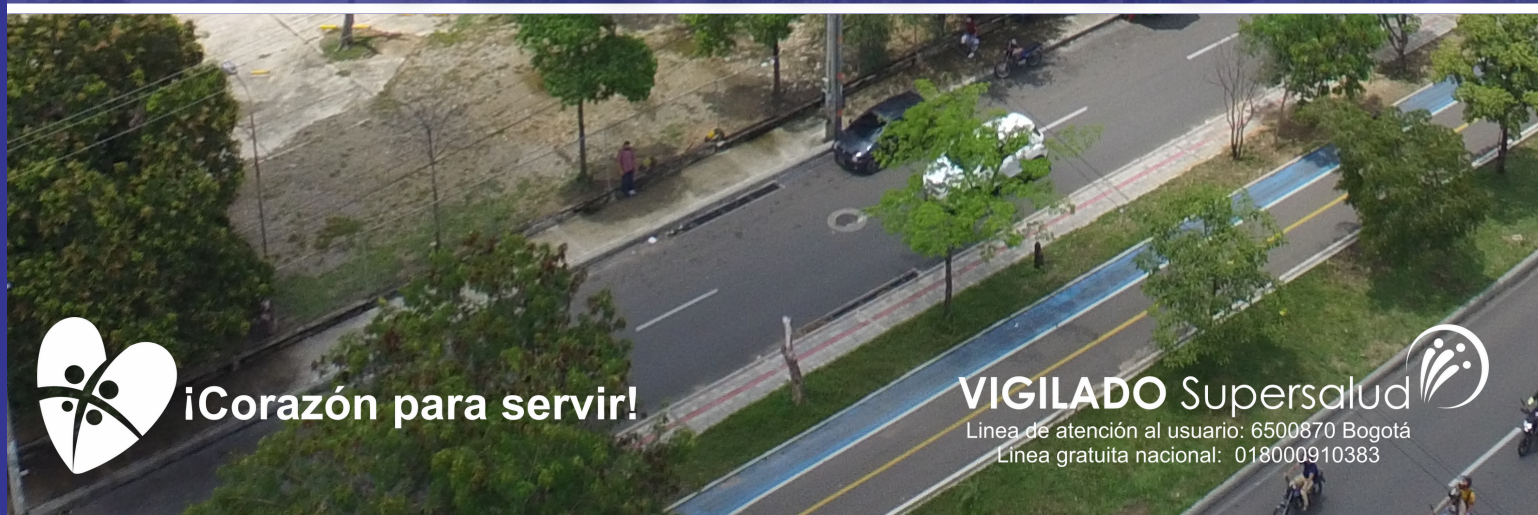




NotiUsuarios



iCorazón para servir!

VIGILADO Supersalud
Línea de atención al usuario: 6500870 Bogotá
Línea gratuita nacional: 018000910383



Carta de **Trato Digno**

RESPETADO USUARIO

Con el propósito de tener una interacción directa con usted nuestra razón de ser y garantizar el cumplimiento de sus derechos, la E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO, se compromete a ser un hospital confiable, humanizado y seguro, al servicio de su salud y la de su familia, conscientes y convencidos en prestar servicios integrales y especializados que responda adecuadamente a las necesidades y expectativas de la ciudadanía.

DERECHOS

La E.S.E Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo, se compromete a ofrecer un adecuado trato y que este sea equitativo, respetuoso, sin distingo alguno para garantizar una atención con calidad.

El paciente tiene Derecho a:

- SER INFORMADO
- RECIBIR ATENCIÓN CON CALIDAD
- PODER ELEGIR
- A QUE SE PROTEJA

CANALES DE COMUNICACIÓN

Canal de Atención Presencial

OFICINA DE ATENCION AL USUARIO:

Ubicada en el primer piso de nuestra torre principal. Horarios de Atención al público: lunes a Viernes de 07:00 a.m a 07:00 p.m Jornada continua.

Canal de Atención Virtual

- Página Oficial:
www.hospitalneiva.gov.co/link PQRSF.
- Correo: siau@huhmp.gov.co.
- Correo correspondencia:
ventanilla.unica@huhmp.gov.co
- Correo Institucional:
hospital.universitario@huhmp.gov.co.
- Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo.
- Twitter: @HUNeiva
- Instagram: [hospital_universitario_neiva](https://www.instagram.com/hospital_universitario_neiva)

Canal de Atención Escrito

A través de la ventanilla única de recepción ubicada en la entrada de la calle 9 #15-25

Horario de Recepción de documentos:

Lunes a jueves de
07:00 a.m a 12:00 M y
02:00 p.m a 05:00 p.m

Viernes de
07:00 a.m a 12:00 M y
02:00 p.m a 4:30 p.m.

Canal de Atención Telefónico

- Conmutador: 8715907 comunica a todas las unidades.
- SIAU. 8715907 ext. 1113 – 1241
- Referencia: 8717165 - 8715907 ext. 1267
- Línea gratuita: 018000957878
- Call Center citas : 863 1672
- Call Center citas Oncológicas: 863 1684

Adicionalmente, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias podrán presentarse por correo postal o utilizando los buzones de sugerencias ubicados en las instalaciones de la Entidad.

DERECHOS Y DEBERES

La E.S.E Hospital universitario Hernando Moncalenao Perdomo a través de sus colaboradores, reconoce y garantiza a sus usuarios los derechos y deberes que tienen en la institución.

A continuación, recordamos algunos de sus derechos como usuario:

RECIBIR INFORMACIÓN SOBRE:

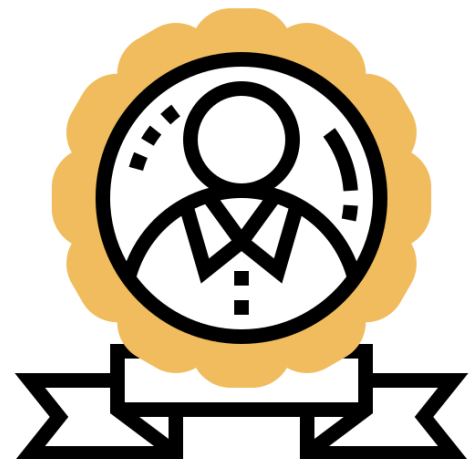
Sus derechos y deberes, sobre el estado de salud de su paciente, para esto se cuenta con un equipo interdisciplinario en cada una de las unidades que de manera continua brinda información del estado del paciente.

RECIBIR ATENCIÓN CON CALIDAD:

Entendida como una atención oportuna, segura, pertinente y eficaz. Brindando una atención humanizada, respetando sus creencias, costumbres e identidad de género.

A QUE SE PROTEJA:

Su historia clínica garantizando su custodia y cuidado. A proteger su integridad física por medio de sus colaboradores.



ENCUENTROS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA



La E.S.E Hospital Universitario invita a todos los usuarios a hacer parte activa de los espacios de participación ciudadana con los que cuenta la institución.

Veeduría Ciudadana:

Es un mecanismo democrático de representación que permite a los ciudadanos o a las organizaciones comunitarias ejercer vigilancia sobre la gestión pública.

Asociaciones y/o alianzas de usuarios:

La “atención al usuario y participación social” tiene como objetivo además de velar por los derechos de los usuarios y el cumplimiento de los deberes por parte de la institución, apuntar a la promoción de la participación ciudadana y el ejercicio del control social.

Actualmente se cuenta con dos (2) espacios de participación social y comunitaria que ejercen control social en nuestra institución:

- **1.ASOCIACIÓN DE USUARIOS Hospital Hernando Moncaleano Perdomo.**
Presidente: Sr Elizabeth Avila Camacho
Tel: 3158696135 **Ubicación:** parqueadero Hospital Tel 8715907 ext. 1282
- **2.2. ALIANZA DE USUARIOS Hospital Hernando Moncaleano Perdomo.**
Presidente: Sr Cristóbal Castro **Ubicación** Avenida circunvalar # 16-25 B/ caracolí.
Tel: 3134308239- 3208328713 **Correos electrónicos:**
saenzpineros015@gmail.com; maco17@hotmail.com

Mensualmente se realizan encuentros virtuales con los líderes y miembros de la Asociación y/o Alianza de Usuarios y otros líderes ciudadanos, con el fin de compartir y analizar los informes de Satisfacción de Usuarios y generar espacio de escucha activa frente a las necesidades.

Reiteramos la Invitación para que se contacten con los líderes de las agremiaciones activas de nuestra institución y se conviertan en usuarios partícipes.

INFORMACION DE ACCESO

Señor usuario, la E.S.E Hospital Universitario pone a su disposición la siguiente información para acceder a los servicios de la institución:

Servicio Consulta Externa Especialidades Ofertadas

Área de expansión del Hospital Universitario de Neiva, ubicada en la carrera 13 # 10 – 30 Barrio Altico (Neiva-Huila)

Agendamiento en la línea **863 16 72**



ESPECIALIDAD		MODALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO
1	Anestesia	Presencial
2	Cardiología adulta	Presencial
3	Cardiología pediátrica	Presencial
4	Cirugía Cardiovascular	Presencial
5	Cirugía de la mama y tumores de tejidos blandos	Presencial
6	Cirugía de mano	Presencial
7	Cirugía de Tórax	Presencial
8	Cirugía General	Presencial
9	Cirugía oral y maxilofacial	Presencial
10	Cirugía Pediátrica	Presencial
11	Cirugía plástica	Presencial
12	Cirugía Vascular Periférica	Presencial
13	Dermatología	Presencial y Teleconsulta
14	Electrofisiología	Presencial
15	Endocrinología	Presencial y Teleconsulta
16	Endocrinología pediátrica	Presencial y Teleconsulta
17	Gastroenterología Adulto	Presencial
18	Gastroenterología pediátrica	Presencial y Teleconsulta
19	Genética	Presencial
20	Ginecología y Obstetricia	Presencial
21	Infectología Pediátrica	Presencial
22	Inmunología	Presencial y Teleconsulta
23	Junta de cirugía pediátrica	Presencial
24	Junta de ortopedia	Presencial
25	Junta de perinatología	Presencial
26	Medicina Física y rehabilitación	Presencial y Teleconsulta
27	Medicina Interna	Presencial y Teleconsulta
28	Nefrología adulta	Presencial y Teleconsulta
29	Pediatría	Presencial y Teleconsulta
30	Neumología Adulto	Presencial
31	Neumología Pediátrica	Presencial
32	Neurocirugía	Presencial
33	Neurología Adulto	Presencial y Teleconsulta
34	Neurología Pediátrica	presencial y Teleconsulta
35	Neuropsicología	Presencial
36	Ortopedia	Presencial
37	Otorrinolaringología	Presencial
38	Pediatría	Presencial
39	Psiquiatría	Presencial y Teleconsulta
40	Reumatología Adulto	Presencial y Teleconsulta
41	Reumatología pediátrica	Presencial y Teleconsulta
42	Urología	Presencial

CRITERIOS DE ATENCIÓN POR TELEMEDICINA

- Usuarios con historia clínica en nuestra institución que requieren control y seguimiento por la especialidad tratante
- Dificultad para el desplazamiento a la IPS
- Usuarios de confinamiento obligatorio (Mayores de 70 años)
- Accesibilidad a los servicios de salud

Los usuarios de Telemedicina serán agendados por medio del Call center del Hospital en la línea telefónica 8631672 quienes deben haber confirmado con su EPS que la autorización va dirigida para el hospital y diariamente será enviado al correo destinado por la EPS el consolidado para que confirmen, validen vigencia y en respuesta nos adjunten las autorizaciones pertinentes a dichas atenciones o nos liberen dichas autorizaciones para poder descargar y realizar el proceso de facturación

El correo electrónico destinado por facturación del HUN para el envío de autorizaciones es

ambulatorias@huhmp.gov.co
carmen.trujillo@huhmp.gov.co

Servicio Consulta Externa Especialidades Oncológicas

Área de expansión del Hospital Universitario de Neiva, ubicada en la carrera 13 # 10 - 30 Barrio Altico (Neiva-Huila)

Agendamiento en la línea

863 16 72

Especialidades (Presencial)

- Oncología
- Radiología oncológica
- Dolor y cuidados paliativos
- Hematología
- Hemato Oncología Pediátrica
- Cirugía Gastro Intestinal Oncológica
- Cirugía de la mama y tumores de tejidos blandos
- Gineco Oncología

Terapias

- Radioterapias
- Braquiterapia intracavitaria
- Irradiaciones de componentes sanguíneos
- Radioterapias con fotones
- Radioterapias con electrones
- Quimioterapias
- Terapias Intratecales



Área de Expansión
Consulta Externa

Presentar la documentación completa en la oficina de atención al usuario de la Unidad de Cancerología, ubicada en la calle 9 # 15-25, o puede remitirla al correo institucional.unidad.cancerologia@huhmp.gov.co

Requisitos

- Historia clínica donde se remite al servicio tratante.
- Orden Médica
- Autorización vigente EAPB
- Reporte de patología donde se evidencie resultado oncológico
- Fotocopia del documento de identidad



Si su cita es para consulta médica especializada, favor presentarse en la carrera 13 # 10-30.



Si su cita es para Quimioterapia, Radioterapia o Braquiterapia, favor presentarse en la calle 9 # 15-25

Resonancia M a g n é t i c a

Mejoramos
nuestros canales de
acceso a los servicios,
adicionamos

Nueva Línea para citas

316-5270902

PBX: 871 59 07 EXT 1276

Celular: 317 440 18 69

- CITAS DE RAYOS X Y ECOGRAFIAS**

Agendamiento en la línea

8715907 Ext: 1263 o 3167424391

CANALES DE ESCUCHA ACTIVOS

Nuestra institución tiene a disposición para todos sus grupos de valor los siguientes canales de escucha activos para, establecer comunicación y darnos a conocer sus expectativas, necesidades entre otros.

● Canal de Atención Presencial

OFICINA DE ATENCION AL USUARIO: Ubicada en el primer piso de nuestra torre principal. Horarios de Atención al público: lunes a Viernes de **07:00 a.m a 07:00 p.m** Jornada continua.

● Canal de Atención Virtual

- **Página Oficial:** www.hospitalneiva.gov.co / link PQRSF.
- **Correo:** siau@huhmp.gov.co.
- **Corre correspondencia:** ventanilla.unica@huhmp.gov.co
- **Correo Institucional:** hospital.universitario@huhmp.gov.co
- **Facebook:** ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo.
- **Twitter:** @HUNeiva
- **Instagram:** hospital_universitario_neiva

● Canal de Atención Escrito

A través de la **ventanilla única** de recepción ubicada en la entrada de la **calle 9 #15-25**

Horario de Recepción de documentos:

Lunes a jueves

de 07:00 a.m a 12:00 M y 02:00 p.m a 05:00 p.m

Viernes

de 07:00 a.m a 12:00 M y 02:00 p.m a 4:30 p.m.

● Canal de Atención Telefónico

- **Conmutador:** 8715907 comunica a todas las unidades.
- **SIAU.** 8715907 ext. 1113 – 1241
- **Referencia:** 8717165 - 8715907 ext. 1267
- **Línea gratuita:** 018000957878
- **Call Center citas :** 863 1672
- **Call Center citas Oncológicas:** 863 1684

Adicionalmente, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias podrán presentarse por correo postal o utilizando los buzones de sugerencias ubicados en las instalaciones de la Entidad.

POSESIÓN REPRESENTANTE DE LOS USUARIOS ANTE LA JUNTA DIRECTIVA

de la E.S.E Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo



El pasado viernes 16 de julio 2021, en las instalaciones de la Secretaría de Salud del Huila se llevó a cabo la posesión del señor Prospero Vargas Lugo, como representante de los usuarios ante la junta directiva de la E.S.E Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo de Neiva, mediante la resolución N° 1465 del 07 de julio de 2021, elegido por voto democrático de los miembros activos de la alianza de los usuarios y asociación de usuarios legalmente establecidas.