



EN ALIANZA POR UNA ATENCIÓN DIGNA E INTEGRAL



CARTA DE TRATO DIGNO

HOSPITAL UNIVERSITARIO
SAN JOSE DE POPAYÁN E.S.E.



#ENALIANZAPORUNAATENCIÓNDIGNAEINTEGRAL

ESTIMADO USUARIO

El hospital Universitario San José de Popayán, le brinda servicios de alta complejidad y complementarios dentro de la red de prestadores de su entidad aseguradora, ofertando un amplio portafolio de servicios y un modelo de atención integral, con enfoque al mejoramiento continuo, centrado en las necesidades de los usuarios, enfoque diferencial y de humanización, que permiten realizar acciones de detección temprana de la enfermedad, tratamiento oportuno y seguro, incluyendo rehabilitación integral del paciente.

Para facilitar el acceso a los servicios y para colocar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones, se ha dispuesto de canales de comunicación que le permiten acercarse a los diferentes servicios de la institución y que relaciono a continuación:



CANALES DE ATENCIÓN

ESCRITA

26 buzones
en los servicios
y ventanilla única
puerta principal



TELFÓNICA

602 + 8234508 Ext. 202
celular: 312 832 3881



PRESENCIAL

PRIMER PISO
CONSULTA EXTERNA
7:00 A.M. 5:00 P.M.
Lunes a Viernes



VIRTUAL

CORREO INSTITUCIONAL
siau@hospitalsanjose.gov.co
PÁGINA WEB
www.hospitalsanjose.gov.co



TRADUCTORAS

Se cuenta con
traductoras en
lengua Nasa
y Misak



Los orientadores del servicio de información y atención al usuario (SIAU) se encuentran dispuestos a brindarles apoyo, orientación y acompañamiento para acceder a los servicios del hospital.

Para las comunidades indígenas del departamento, contamos con dos traductoras de lengua Nasa y Misak, ellas acompañan al usuario y facilitan la comunicación con el equipo médico asistencial.

El hospital es incluyente por tanto cuenta con colaboradores que manejan el lenguaje de señas y colaboradores en condición de discapacidad que apoyan las labores institucionales para atender población vulnerable.

Para acceder a citas de medicina especializada, contamos con números de whatsapp asignados por aseguradoras, esto facilita pedir las citas médicas especializadas a través del dispositivo electrónico y evitar desplazamiento a la institución. Identifique el número asignado a su EPS y siga las instrucciones.



MECANISMOS PARA LA ASIGNACIÓN DE CITAS



De manera presencial en el área externa del Hospital contiguo a atención al usuario.

▶ **De lunes a viernes de 7:00 a.m.-1:00 p.m.** ◀

POR VÍA WHATSAPP 

De lunes a viernes de **7:00 a.m. A 3:00 p.m.**

Se ha asignado un número por empresas, tener en cuenta su E.P.S.
(No enviar mensajes fuera de este horario, se borran automáticamente)

SURA-POLICÍA-COLSANITAS-
-ALLIANZ-MEDICINA -
PREPAGADA- ARL-SOAT-SALUD
TOTAL 3102055583

EMSSANAR-UNICAUCA-
UNIDAD DE SALUD-
PARTICULARES
TOTAL 3102055570

ASMET SALUD - FOMAG
TOTAL 3102055464

COSMITET - COOSALUD -
SOS - COMPENSAR -
SALUD TOTAL - E.P.S. SANITAS
TOTAL 3103744081

AIC-
EJERCITO NACIONAL-
EPS MALLAMAS
TOTAL 3102055469

NUEVA EPS
TOTAL 3102055567

Colocar el mensaje una sola vez en el número establecido.

El número de whatsapp asignado no recibe llamadas solo imágenes y documentación de la cita médica.

Recuerda

Enviar a Whatsapp:

- ✓ La orden médica
- ✓ Orden de apoyo o código de autorización
- ✓ Documento de identidad

Si requiere **cancelar** citas médicas escriba al whatsapp.

3002281763

de 7:00 a.m a 5:00 p.m de lunes a viernes.

Cancelar la cita médica con dos días de anterioridad.

Para reprogramación de citas médicas, esta se realiza de forma presencial y se vuelve a programar, conforme a la disponibilidad de agendas.

Nota: tener en cuenta, que las agendas para cita médica con especialidades se abren a partir del 26 de cada mes, para el mes siguiente.

El hospital universitario san José de Popayán, comprometido con el paciente, familia y comunidad, brinda servicios de salud con personal idóneo, de trato amable, empático, respetuoso y digno, orientando y cumpliendo con cada uno de sus derechos, los cuales ha declarado en resolución interna.

RESOLUCION 193 DEL 26 DE MAYO DE 2022

DERECHOS DE LOS USUARIOS

- 1.** Acceder a los servicios y tecnologías de salud, que le garanticen una atención integral, oportuna y de alta calidad.
- 2.** Recibir la atención de urgencias que sea requerida con la oportunidad que su condición amerite sin que sea exigible documento o cancelación de pago previo alguno.
- 3.** Mantener una comunicación plena, permanente, expresa y clara con el profesional de la salud tratante.
- 4.** Recibir información clara, apropiada y suficiente por parte del profesional de la salud tratante que le permita tomar decisiones libres, conscientes e informadas respecto de los procedimientos que le vayan a practicar y riesgos de los mismos. Ninguna persona podrá ser obligada, contra su voluntad, a recibir un tratamiento de salud.

- 5.** Recibir un trato digno, respetando sus opiniones, creencias y costumbres o condición diferencial sin discriminación alguna.
- 6.** Tener confidencialidad en la información suministrada en los servicios sobre su estado de salud y en el manejo y reserva de la historia clínica, y que únicamente pueda ser conocida por terceros, previa autorización del paciente o en los casos previstos en la ley, y a poder consultar la totalidad de su historia clínica y obtener copia de la misma.
- 7.** Recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.
- 8.** Recibir información sobre los canales de comunicación para presentar reclamaciones, quejas, sugerencias, así como a recibir una respuesta por escrito.
- 9.** Solicitar y recibir explicaciones acerca de los costos por los tratamientos de salud recibidos y no realizar trámites administrativos que le correspondan al hospital.
- 10.** Aceptar o rechazar procedimientos, donación de órganos y la participación en procesos de investigación, tal como lo dispone la ley.
- 11.** Asistencia en el manejo del duelo, brindar apoyo espiritual según su religión o creencia y morir con dignidad respetando la voluntad de permitir que el proceso de la enfermedad siga su curso natural.
- 12.** Elegir el profesional del servicio de salud, dependiendo de la oferta disponible en la institución y solicitar una segunda opinión en caso que lo requiera.
- 13.** Usuarios en condición de discapacidad tienen derecho a movilizarse en espacios accesibles y debidamente señalizados acorde a sus necesidades.
- 14.** No ser sometidos en ningún caso a tratos crueles o inhumanos que afecten su dignidad, ni a ser obligados a soportar sufrimiento evitable, ni obligados a padecer enfermedades que pueden recibir tratamiento.

DEBERES DE LOS USUARIOS

- 1.** Velar por el cuidado integral de su salud y el de su comunidad atendiendo recomendaciones de los programas de promoción y prevención y plan de manejo médico.
- 2.** Asumir los gastos, excedentes y otros servicios utilizados no cubiertos. (Copagos, cuotas moderadoras, cuotas de recuperación).
- 3.** Cumplir con las normas de bioseguridad que se han implementado, para proteger a los usuarios y los colaboradores. (lavado o desinfección de manos, uso de mascarillas, gorros, blusas, entre otros, según se requiera).
- 4.** Cumplir con las normas internas establecidas en el hospital, así:
 - a. No ingresar elementos peligrosos para la seguridad de las personas, ni bebidas alcohólicas.
 - b. No fumar.
 - c. Cumplir los horarios de visita.
 - d. No ingresar alimentos a los usuarios, debe ser únicamente lo autorizado por el médico.
 - e. No ingresar animales, a excepción de los perros guías de los invidentes.
 - f. Realizar correcta clasificación de los residuos hospitalarios.
 - g. No circular por las áreas restringidas, ni ingresar a habitaciones de otros pacientes.
 - h. No dejar elementos de valor en las habitaciones (joyas, dinero, teléfonos celulares, equipos portátiles).
 - i. Dejar las pertenencias mínimas necesarias para su estancia dentro del hospital.

- 5.** Actuar de buena fe frente al sistema de salud y cumplir las normas.
- 6.** Brindar de Manera voluntaria, oportuna y suficiente la información que se requiera para su atención.
- 7.** Respetar al personal responsable de la prestación y administración de los servicios de salud.
- 8.** Cuidar y hacer buen uso de las instalaciones del hospital.
- 9.** Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.
- 10.** Asistir a los controles programados por el especialista tratante, acorde a la orden médica y situación.

Esperamos que durante su estadia en la institución Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E., se sienta acogido, reciba la mejor atención y regrese satisfecho a su lugar de origen para que continúe cuidándose en el seno de la familia.

Cordialmente,

*Familia Hospital Universitario San José.
Popayán – Cauca*