



# CARTA DE TRATO DIGNO

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

# ESTIMADO USUARIO

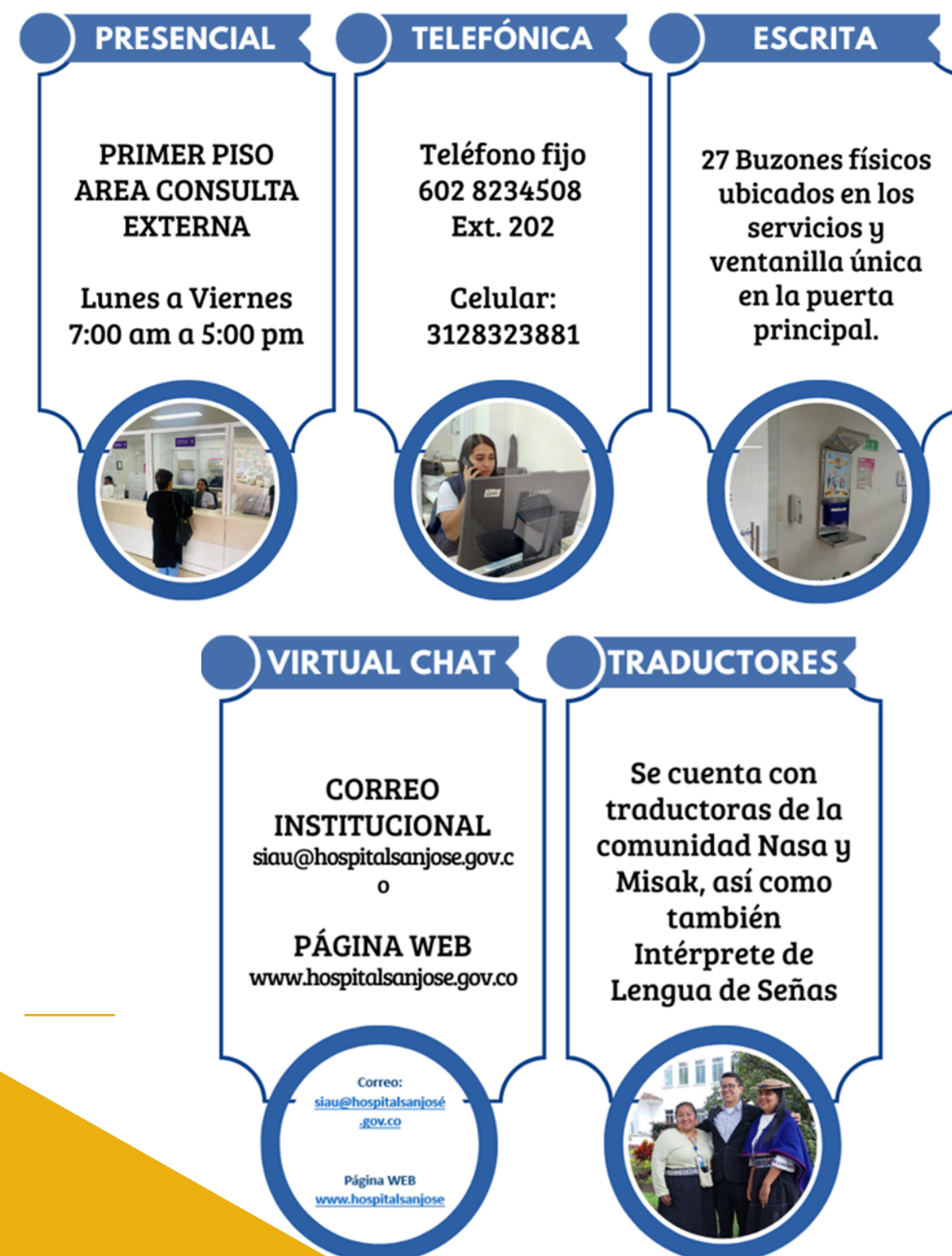
El Hospital Universitario San José de Popayán, le brinda servicios de medicina y alta complejidad, dentro de la red de prestadores de su entidad aseguradora de salud (EPS), ofertando un amplio portafolio de servicios y un modelo de atención integral, con un enfoque al mejoramiento continuo, centrado en las necesidades de los usuarios.

Nuestro enfoque diferencial y de humanización, 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 del hospital y para colocar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones (PQRSF), 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



*Para acceder a citas de medicina especializada , contamos con números de WhatsApp asignados para cada aseguradora, esto facilita pedir las citas médicas especializadas a través del dispositivo electrónico y evitar desplazamiento a la institución.*

## MECANISMOS PARA LA ASIGNACIÓN DE CITAS

**01 PRESENCIAL**  
De manera presencial en el área externa del Hospital contiguo a atención al usuario.  
**De lunes a viernes de 7:00 a.m. a 1:00 p.m.**

**02 WHATSAPP**  
Se ha asignado un número por empresas, tener en cuenta su EPS. *(No enviar mensaje por fuera de este horario, se borrarán automáticamente)*  
**De lunes a viernes de 7:00 a.m. a 3:00 p.m.**

**AIC**  
**3102169043**

**ASMET SALUD**  
**3102055583**

**NUEVA EPS**  
**3102055567**

**EPS MALLAMAS**  
**3102055469**

**POLICIA - BATALLON**  
**3102055583**

**EPS SANITAS -  
COLSANITAS -  
MEDICINA  
PREPAGADA - ARL -  
SOAT - SURA**  
**3103744081**

**UNICAUCA-UNIDAD DE SALUD-  
PARTICULARES - EMSSANAR**  
**3102055570**



# RECUERDA ENVIAR A WHATSAPP:



## SOLICITAR

Solicita tu cita por  
mensaje de  
WhatsApp

Según tu afiliación  
de lunes a viernes  
de 7a.m. a 3p.m.

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

*El día de tu cita trae todos  
los documentos en físico  
incluyendo su documento  
de identidad original*



## CANCELAR

Cancela tu cita por  
mensaje de  
whatsapp

**3002281763**

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

*Si no puede asistir a su cita  
recuerde cancelarla 3 días  
antes y permita que otra  
persona sea atendida  
oportunamente*

*Para que tu experiencia en la solicitud de citas por  
la metodología Whatsapp sea exitosa, recuerda:*

1. Por favor desactiva los mensajes temporales para realizar la solicitud.
2. Envía tu solicitud con la información completa y espera la respuesta, si vuelves a escribir el sistema te registrará de último.
3. Enviar los documentos en PDF o en fotos claras para poder validar la información.
4. Los documentos solo se recibirán de 7:00 am a 3:00 pm, por fuera de este horario los mensajes se borran automáticamente
5. La respuesta a tu solicitud de cita médica la recibirás de lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm y en algunas ocasiones los sábados
6. Se dará respuesta hasta en 5 días hábiles.

**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 citas médicas con especialidades se aperturan a partir del 26 de cada mes, para el mes siguiente.

# ESTIMADO USUARIO

El Hospital Universitario San José de Popayán, brinda servicios ambulatorios que permiten la identificación de un diagnóstico médico, por lo que, se apoya en exámenes de imágenes diagnósticas, radiografías, cardiológicos, laboratorio clínico, patología y angiografía.

También cuenta con un banco de leche materna humana y banco de sangre, los cuales se encuentran almacenados cumpliendo las normas sanitarias.



## Recuerde:



Identifique el examen o procedimiento que se va a realizar y diríjase al área que corresponda para la debida orientación.



### De lunes a viernes

Nota: Tenga en cuenta que el horario depende del servicio requerido

### De lunes a viernes 7:00 am - 12:30 pm y de 1:30 pm a 3:30 pm



- **Resonancia:** Solicitud de cita **únicamente** de manera presencial
- **Electromiografía - Radiografía - Tomografía - Ecografía:** presencial o vía WhatsApp **3124055913**
- **Debe presentar:** Orden médica, autorización (orden de apoyo), historia clínica y documento de identidad



### De lunes a viernes 7:00 am - 1:00 pm

- **Electrocardiograma, Ecocardiograma con sedación o contrastado, Holter, Monitoreo de presión, prueba de esfuerzo**
- **Debe presentar:** Orden médica, autorización (orden de apoyo), historia clínica y documento de identidad



- **Laboratorio:** Lunes a viernes de 6:30 am a 9:00 am Toma de muestras 7:00 am a 4:00 pm entrega de resultados
- **Patología:** Lunes a viernes de 8:00 am a 11:00 am - 2:00 pm a 4:00 pm
- **Banco de sangre:** atención presencial: lunes a viernes de 8:00 am a 11:30 pm 1:00 pm a 4:30 pm.
  - El servicio transfusional para pacientes hospitalizados se realiza las 24 horas de lunes a domingo
  - Donaciones domingo a domingo

*EL hospital universitario san José de Popayán, comprometido con el paciente, familia y comunidad, brinda sus servicios de salud con personal idóneo, de trato amable, empático, respetuoso y digno, orientando y cumpliendo con cada uno de sus derechos, los cuales se han 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 estadía en el Hospital Universitario San José de Popayán, 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**