

# CARTA DE TRATO DIGNO

**HOSPITAL UNIVERSITARIO  
SAN JOSÉ DE POPAYÁN  
E.S.E.**

# ESTIMADO (A) USUARIO (A)

En el Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E. le damos la más cordial bienvenida y agradecemos la confianza depositada en nuestra institución para el cuidado de su salud y la de su familia.

Como institución que hace parte de la red de prestadores de servicios de salud de su Entidad Promotora de Salud (EPS), brindamos servicios de mediana y alta complejidad mediante un modelo de atención integral, seguro, humanizado y centrado en las personas, orientado al mejoramiento continuo de la calidad y a la satisfacción de las necesidades de nuestros usuarios.

Reconocemos que todas las personas tienen derecho a recibir una atención en salud con dignidad, respeto, igualdad, oportunidad, confidencialidad y calidez humana, sin ningún tipo de discriminación. Por ello, nuestro talento humano actúa con ética, responsabilidad y vocación de servicio, promoviendo relaciones basadas en el respeto mutuo, la empatía, la transparencia y la corresponsabilidad:



# Nuestro compromiso con usted

En el Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E. nos comprometemos a:

- Brindarle una atención segura, oportuna, humanizada y con calidad.
- Respetar su dignidad, su autonomía, sus creencias, su cultura y sus decisiones, de conformidad con la normatividad vigente.
- Garantizar la confidencialidad y la protección de la información relacionada con su estado de salud.
- Proporcionarle información clara, suficiente, veraz y comprensible sobre su condición clínica, los procedimientos, riesgos, beneficios y alternativas de tratamiento.
- Promover la participación del usuario y su familia en la toma de decisiones relacionadas con el cuidado de la salud.
- Ofrecer una atención con enfoque diferencial, inclusiva y respetuosa de la diversidad.
- Disponer de un talento humano competente, comprometido con la excelencia y el mejoramiento continuo.
- Escuchar y atender de manera oportuna sus opiniones, sugerencias, peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones, como una oportunidad para fortalecer nuestros procesos y mejorar la calidad de los servicios.



# Su participación es fundamental

Creemos que la comunicación abierta y el diálogo respetuoso fortalecen la confianza entre los usuarios y la institución. Por ello, ponemos a su disposición diferentes canales de atención para brindarle información, orientación y acompañamiento, así como para recibir sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF).

Cada una de sus manifestaciones será atendida con respeto, imparcialidad, confidencialidad y oportunidad, conforme a la normatividad vigente y a nuestros procedimientos institucionales.



# Canales de comunicación

Señor usuario podrá comunicarse con el Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E. a través de los siguientes canales:

## PRESENCIAL

**PRIMER PISO  
AREA CONSULTA  
EXTERNA**

**Lunes a Viernes  
7:00 am a 5:00 pm**



## TELEFÓNICA

**Teléfono fijo  
602 8234508  
Ext. 202**

**Celular:  
3128323881**



## ESCRITA

**27 Buzones físicos  
ubicados en los  
servicios y  
ventanilla única  
en la puerta  
principal.**



## VIRTUAL CHAT

**CORREO  
INSTITUCIONAL  
[siau@hospitalsanjose.gov.co](mailto:siau@hospitalsanjose.gov.co)**

**PÁGINA WEB  
[www.hospitalsanjose.gov.co](http://www.hospitalsanjose.gov.co)**

Correo:  
[siau@hospitalsanjose.gov.co](mailto:siau@hospitalsanjose.gov.co)

Página WEB  
[www.hospitalsanjose.gov.co](http://www.hospitalsanjose.gov.co)



## TRADUCTORES

**Se cuenta con  
traductoras de la  
comunidad Nasa y  
Misak, así como  
también Intérprete  
de Lengua de  
Señas**



# Nuestro propósito

Trabajamos cada día para ofrecer una atención centrada en las personas, con calidad, seguridad y humanización, fortaleciendo la confianza de nuestros usuarios y sus familias. Su bienestar es nuestra prioridad y su participación es esencial para seguir construyendo una institución comprometida con la excelencia en la prestación de los servicios de salud.

"En el Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E. usted es el centro de nuestra atención. Lo atendemos con respeto, dignidad, compromiso y sentido humano."



*Para facilitar el agendamiento de citas de medicina especializada, contamos con atención presencial y líneas de WhatsApp, brindando a los usuarios de Popayán y de otros municipios diferentes opciones de acceso, de acuerdo con sus necesidades y posibilidades.*

## MECANISMOS PARA LA ASIGNACIÓN DE CITAS

### 01 PRESENCIAL

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

**De lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.**

### 02 WHATSAPP

**De lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.**



# RECUERDA ENVIAR A WHATSAPP:



## SOLICITAR

Solicita tu cita por mensaje de WhatsApp

Según tu EPS de afiliación de lunes a viernes de 7:00a.m. a 4:00p.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.*

**Consulte el número de WhatsApp disponible para su EPS**



## CANCELAR

Cancela tu cita por mensaje de whatsapp

de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. de lunes a viernes



**3002281763**

*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 de la última semana de cada mes. Estas citas son para agendar atención para el mes siguiente.

# ESTIMADO USUARIO

El Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E. ofrece un amplio portafolio de servicios ambulatorios que apoyan el diagnóstico, tratamiento y seguimiento de las condiciones de salud de nuestros usuarios, entre los cuales se encuentran:

- Imágenes diagnósticas.
- Radiología.
- Estudios cardiológicos.
- Laboratorio clínico.
- Patología.
- Angiografía.

Asimismo, contamos con un Banco de Leche Materna Humana y un Banco de Sangre, servicios esenciales para la atención de nuestros pacientes, que operan bajo estrictos estándares de calidad y seguridad, cumpliendo la normatividad sanitaria vigente para garantizar su adecuada conservación y disponibilidad.



## 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

### IMÁGENES DIAGNÓSTICAS

**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

### CARDIOLOGIA

**De lunes a viernes 7:00 am – 4:00 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

### OTROS SERVICIOS

- **Laboratorio:** lunes a viernes de 6:30 am a 9:00 am Toma de muestras y entrega de resultados **7:00 am a 4:00 pm**
- **Patología:** lunes a viernes de 7:00 am a 12:00 pm – 1:00 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.

- 1.El servicio transfusional para pacientes hospitalizados se realiza las 24 horas de lunes a domingo
- 2.Donaciones domingo a domingo

*El Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E., comprometido con el bienestar de los pacientes, sus familias y la comunidad, presta servicios de salud con calidad, seguridad y humanización, a través de un equipo de talento humano idóneo, capacitado para brindar una atención basada en el respeto, la empatía, la amabilidad y la dignidad, orientados al reconocimiento y garantía de los derechos de los usuarios, promoviendo una comunicación clara, el trato digno, la participación y el cumplimiento de la reglamentación interna de la institución.*

**RESOLUCION 0193 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 E.S.E, se sienta acogido, escuchado y acompañado; que reciba una atención integral, segura, oportuna y humanizada, y que regrese a su hogar con la tranquilidad de haber sido atendido con calidad, respeto y calidez humana. Cordialmente,***

***Familia Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E.***