

**SISTEMAS DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO Y COORDINACION  
AREA DE FACTURACION DE LA ESE HOSPITAL DE CIMITARRA E1L-h**

(Mayo 17 de 2024)

**DE: SISTEMAS DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO (SIAU) Y AREA DE FACTURACION  
DE LA ESE HOSPITAL DE CIMITARRA.**

**PARA: FUNCIONARIOS ADMISIONES (ADMINISTRATIVOS) DE LA ESE HOSPITAL DE CIMITARRA**

**ASUNTO: CAPACITACION Y SOCIALIZACION EN TRATO DIGNO, ATENCION HUMANIZADA Y  
PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE LA ESE HOSPITAL INTEGRADO SAN JUAN DE CIMITARRA,  
CON ENFOQUE DIFERENCIAL.**

Por medio de la presente me permito hacer llegar a ustedes la invitación para una capacitación y socialización de trato Digno, Atención Humanizada y portafolio de servicios de la ESE Hospital con enfoque diferencial.

La Referente de sistemas de Información y Atención al usuario (SIAU), en coordinación del área de facturación de la ESE Hospital Integrado San Juan de Cimitarra, socializan y capacitan al personal de Admisiones (Administrativo) en trato digno, Atención Humanizada y portafolio de servicios con enfoque diferencial.

**ORDEN DEL DIA**

- 1-Saludo de Bienvenida
- 2-Socialización y capacitación a funcionarios sobre trato Digno, Atención Humanizada y portafolio de servicios de la ESE Hospital de cimitarra con enfoque diferencial.
- 4-Entrega de Material IEC
- 5-Cierre de Capacitación

**DIA:** Mayo 21 de 2024

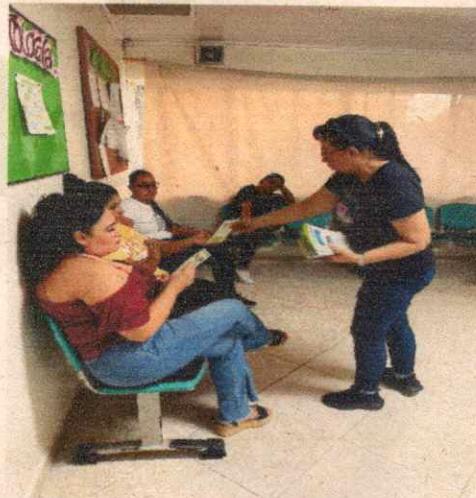
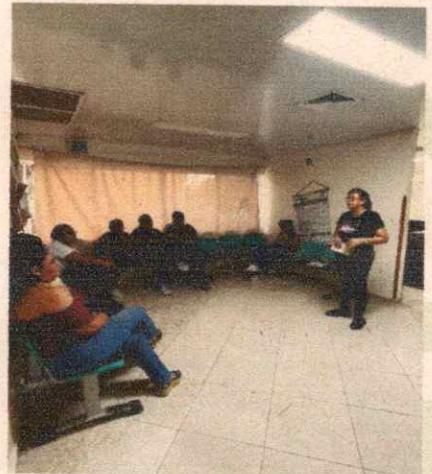
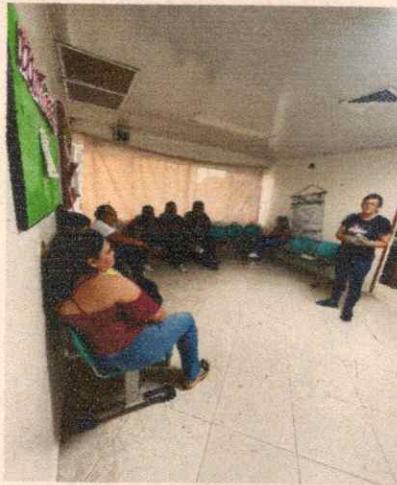
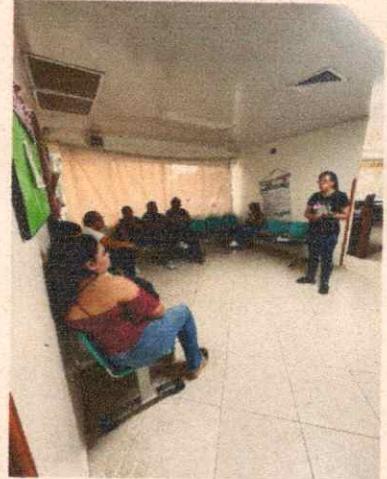
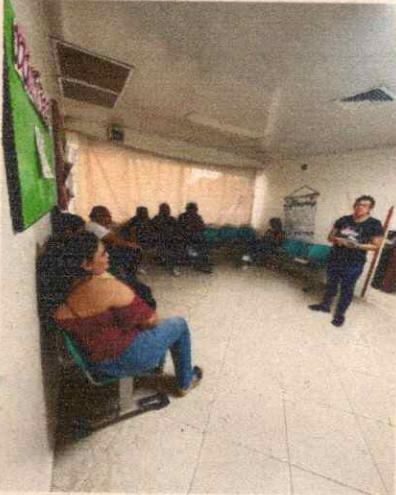
**Lugar:** Sala de espera Puesto de salud de la ESE Hospital de Cimitarra

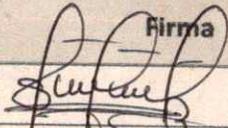
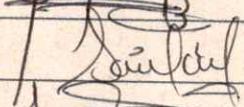
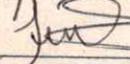
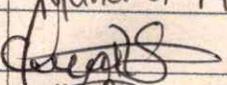
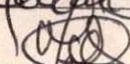
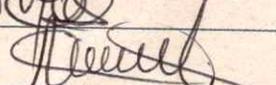
**Hora:** 9PM

**AIDA AGUILAR HERNANDEZ**  
Referente SIAU Y PPSS ESE Hospital  
Cimitarra

**LEIDY HERNANDEZ BELTRAN**  
Referente de Facturación  
ESE Hospital Cimitarra

**SOCIALIZACION Y CAPACITACION A FUNCIONARIOS DE ADMISION DE LA ESE  
HOSPITAL DE CIMITARRA EN ATENCION INCLUYENTE CON ENFOQUE DIFERENCIAL Y  
BRINDAR ATENCION HUMANIADA Y TRATO DIGNO 2024 EID. II**



Tema	Trato Digno - Atención Humanizada - Facturación		Fecha	21/5/2024
Objetivo	Brindar un servicio digno y humanizado, para lograr un bienestar en el paciente con una buena comunicación de concepto para alcanzar la calidad y satisfacción del cliente			
Realizado por	SANU - Facturación ese Hospital Amiteano.			
N°	Nombres y Apellido	Cargo	Firma	
1	Jedy Hernandez Beltran	jefe facturación		
2	Sandra Patricia Galeano	Aux Casa		
3	Jenny Johana Rivera Rojas	Aux Caja		
4	Mariana Agudelo Valencia	Aux Admisiones	Mariana A.V.	
5	Yamile Rivera Sanchez	AUX Admisiones		
6	Mara Yain Tibonda	Aux Administrativo		
7	Roda Aguilar H.	SIACU Area		
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				

## EL TRATO DIGNO Y RESPETUOSO EN LAS ENTIDADES DE SALUD.

La ley establece los derechos del paciente y las obligaciones de las Entidades de salud. Las personas que te acompañan también tienen este derecho al **trato digno**. Como el paciente tiene derecho a saber sobre tu estado de salud y los posibles tratamientos.

## EL BUEN TRATO



**\*RESPETO:** hacia el paciente como ser Humano integral, Interés y Prontitud.

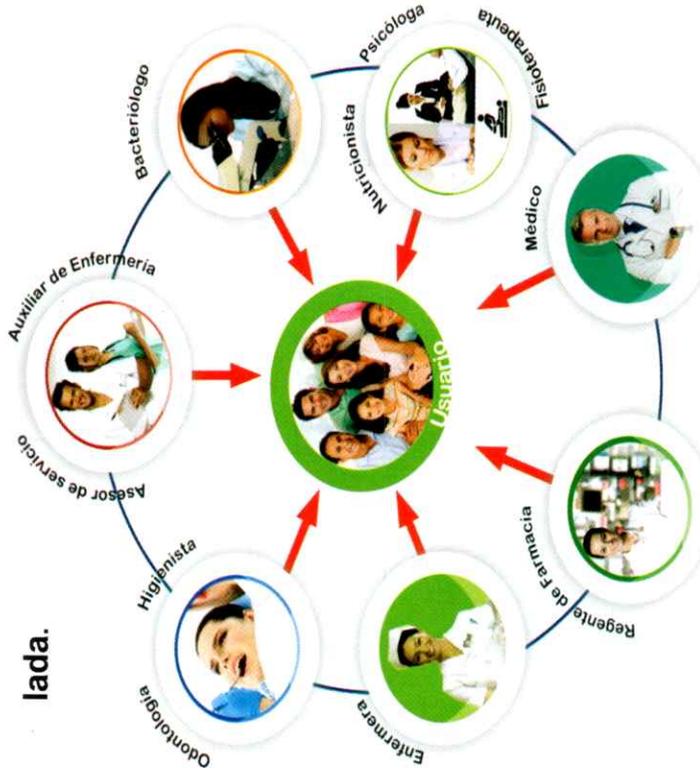
**-TRATO AMABLE:**., comunicación empática

**-BRINDAR INFORMACION:** Brindar Información Completa, veraz, oportuna y entendida al paciente y familia en lo relacionado con su enfermedad.

EL PAPEL DE LA E.S.E.  
HOSPITAL INTEGRADO SAN JUAN DE CIMITARRA CENTRADA EN EL PACIENTE

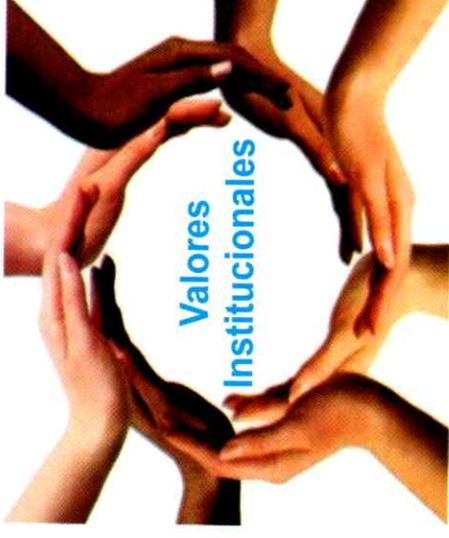
### TRATO DIGNO A LOS USUARIOS

Es la obligación de todos los funcionarios y/o trabajadores de las entidades vigiladas que manejan los tramites administrativos y/o asistenciales del plan de salud, ofrecer un trato digno a los usuarios que acuden a solicitar servicios ante la IPS respectiva entidad vigilada.



### VALORES INSTITUCIONALES

- Compromiso
- Responsabilidad
- Solidaridad
- Honestidad
- Tolerancia
- Respeto
- Calidad Humana



Valores  
Institucionales



## PRINCIPIOS ETICOS

- Equidad
- Ética
- Profesionalismo
- Lealtad
- Justicia
- Sentido de pertenencia
- Transparencia

## CARACTERÍSTICAS DE UN HOSPITAL MÁS HUMANO

Busca responder a las necesidades de la persona enferma como "ser integral"

Considera la persona enferma como centro y razón de ser de su actividad.

Valora y acepta la participación de la familia en el proceso de salud y enfermedad.

## HUMANIZACION DE LOS SERVICIOS DE SALUD EN LA ESE HOSPITAL INTEGRADO

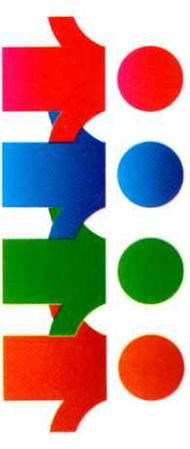
**MISION:** Somos la Empresa Social del Estado Hospital Integrado San Juan de Cimitarra que presta los servicios de salud de Primer Nivel, para toda la comunidad del área de influencia, de conformidad con los lineamientos establecidos por el Sistema General de Seguridad Social en salud, cumplidores de los principios de Eficiencia, Eficacia, Oportunidad, accesibilidad y calidad, en la prestación del servicio, contando con Equipos y Recurso Humano Debidamente Capacitado y con un Profundo sentido Humano

**VISION:** Para el año 2020 seremos una institución moderna , dotada con infraestructura y la tecnología adecuada para nuestro nivel de complejidad, con procesos viables y un talento humano competente y comprometido en fortalecer el desarrollo social de nuestra comunidad; buscando óptimos resultados en términos de productividad, competitividad, rentabilidad económica y social en el desarrollo empresarial Hospitalario y sobre todo, siendo amigo de la mujer y de la infancia y así proporcionar un mejoramiento sustancial en la calidad de vida de los usuarios.

**San Juan**  
E.S.E. HOSPITAL INTEGRADO DE CIMITARRA

EL TRATO DIGNO ES TU Derecho

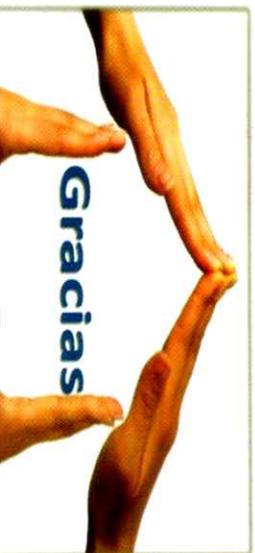
SALUD



ACOGIDA  
AL USUARIO

### TRATO DIGNO

Con criterios tan importantes como la presentación del personal, su actitud hacia el **paciente**, así como la información que le brindará al mismo respecto a su estado de salud. Todo esto englobado en una atmósfera de respeto mutuo



Gracias

San Juan

PLAN DE INTERVENCIONES COLECTIVAS (PIC)