

**ESE HOSPITAL INTEGRADO SAN JUAN
SISTEMAS DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO Y JEFE COORDINACION
PUESTO DE SALUD DE LA ESE HOSPITAL DE CIMITARRA**

(Febrero 12 de 2025)

DE: SISTEMAS DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO (SIAU) DE LA ESE HOSPITAL Y LA JEFE DE COORDINACION PUESTO DE SALUD DE LA ESE HOSPITAL DE CIMITARRA.

PARA: FUNCIONARIOS DE SANIDAD DE LA ESE HOSPITAL DE CIMITARRA

ASUNTO: SOCIALIZACION A LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES, TRATO DIGNO Y ATENCION HUMANIZADA CON ENFOQUE DIFERENCIAL DE LA ESE HOSPITAL.

Por medio de la presente me permito hacer llegar a ustedes la invitación para una capacitación y socialización de interés general.

La oficina de sistemas de información y atención al usuario (siau) y la jefe coordinación del puesto de salud de la ESE Hospital, invitan a los funcionarios de sanidad asistenciales y administrativos de la ESE Hospital sobre la socialización de temas de interés general (Trato Digno y Atención Humanizada con enfoque diferencial).

ORDEN DEL DIA

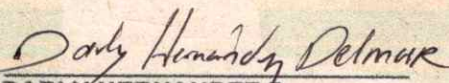
- 1-Saludo de Bienvenida
- 2-Trato Digno y Atención Humanizada con enfoque diferencial..
- 3-Entrega de Material IEC
- 4-Cierre de Capacitación

DIA. Febrero 27 de 2025

Lugar: Puesto de salud de la ESE Hospital

Hora: 5 PM


AIDA AGUILAR HERNANDEZ
Referente SIAU Y PPSS ESE Hospital
Cimitarra


DARLY HERNANDEZ D
Jefe Coordinadora ESE Hospital

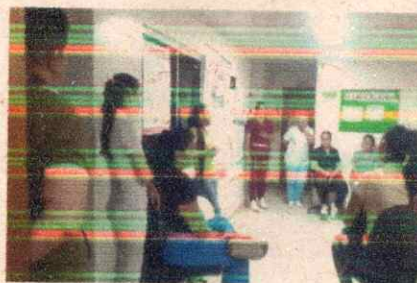
*Fundaciones plan. Capacitaciones
 abril 2025*

Tema	Seguimiento P-D de los pacientes trate digno y Atención Humanizada.	Fecha	Febrero 27/2025
Objetivo	Cobertura y acceso a los servicios de salud de calidad e inclusivos y comunitario - con trato digno y Atención Humanizada.		
Realizado por	Jefe Enfermero pto salud y suu ese hospital		
No	Nombre y Apellidos	Firma	
1	Naydi Julieth Bustamante Palacios		
2	Zulay Andrea Pletta Tello		
3	Audry Yajahirra Bermudez Diaz		
4	Vania Medina Alvarez		
5	ANDREA TATIANA SAAVEDRA		
6	Fabola Chacon Velasco		
7	Mtz Esteban Chacon Pardo		
8	Jaramiza Rangel		
9	Sandra Patricia Galeano		
10	Rafael Naim Taborda		
11	Jiliana OSORIO		
12	Carmelita Silva Otero		
13	Maria Uria Fajardo Tabos		
14	Flora Henr Marcel		
15	Neira Gutierrez Quinga		
16	Melissa Mercedes		
17	Rafael Velazquez Remy		
18	Jaramilla Jaramilla		
19	Dary Hernandez Delmar		
20			

San Juan

E.S.E. HOSPITAL INTEGRADO DE CIMITARRA

ESE HOSPITAL INTEGRADO SAN JUAN DE CIMITARRA
CAPACITACION FUNCIONARIOS TRATO DIGNO, ATENCION HUMANIZADA E CON
ENFOQUE DIFERENCIAL MES FEBRERO 2025



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: Brindarla Información Completa, veraz, oportuna y entendida al paciente y familia en lo relacionado con su enfermedad.

QUE ES HUMANIZACIÓN

- El fortalecimiento del trato con dignidad a las personas.
- Atención oportuna al enfermo
- La promoción de la esperanza.
- La humanización permanente de nuestros corazones y nuestras mentes para ofrecer una atención humanizada.
- Fomentar la esperanza.
- Servir sin ver el rostro, sin considerar etiquetas.

Política de Humanización

Nos comprometemos como Hospital, a brindar un trato humanizado a toda la comunidad y los compañeros de trabajo reconociendo sus diferencias y considerándolos como sujetos de derechos; por ello, excluimos cualquier forma de maltrato, discriminación, agresión e indiferencia, aplicando los valores institucionales de respeto, responsabilidad honestidad, tolerancia, disciplina, sentido de pertenencia y nuestros principios de humanización, confidencialidad, trabajo en equipo, compromiso, que permitan una relación de empatía en donde la presencia humana es insustituible en los procesos de enfermedad, dolor y muerte.



Trato Hecho
todos por un buen trato

Ciclo de Atención de Urgencias



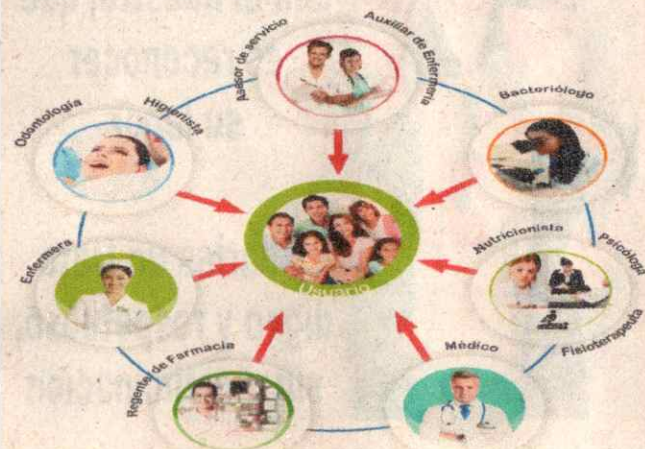
EL PAPEL DE LA E.S.E. HOSPITAL INTEGRADO SAN JUAN DE CIMITARRA CENTRADA EN EL PACIENTE

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 respectiva entidad vigilada.

LA HUMANIZACION EN LA SALUD

La calidad y la humanización de la atención buscan dar respuesta a las necesidades de las personas y contribuir a la finalidad del Sistema General de Seguridad Social en Salud, logrando iniciar la vida en las mejores condiciones, mantenerse saludable en familia, vivir en la comunidad sana e informada de sus derechos y deberes en salud, detectar oportunamente la enfermedad y recuperar la salud, vivir con la enfermedad o la diversidad funcional con autonomía y respecto y enfrentar el final de la vida con



Principios Institucionales -

Humanización: Reconocer al usuario y su familia como seres humanos integrales, desde sus dimensiones, física, emocional, racional, espiritual, social e intelectual ofreciendo un servicio incluyente con trato digno, respetuoso, con calidad y calidez.

Confidencialidad: Garantía de la información personal será protegida para que no sea divulgada sin consentimiento de la persona. -

Trabajo en equipo: Trabajo en equipo, es compartir conocimientos, experiencias y esfuerzo, aportando lo mejor de cada uno y asumiendo responsabilidades para la consecución de un objetivo común.

Compromiso: Importancia del desempeño de las funciones estar dispuesto a escuchar y Brindar ayuda al usuario y su familia frente a las necesidades sociales y en salud que presenten.

Paciencia: Tolerar, comprender, padecer y soportar los contratiempos y las advertencias con fortaleza y por ende sin lamentos.

Eficacia de los Procesos: Identificar oportunidades de mejora, implementar Mejoras, evaluación de resultados, aprendizaje Organizacional

San Juan

EL HOSPITAL INTEGRADO DE CIMITARRA



TRATO DIGNO

El Trato Digno:

- Incluye saludo amable
- presentación del personal de salud,
- Hablar a la paciente por su nombre,
- Explicación e información de procedimientos a realizar,
- salvaguardar la intimidad, trato respetuoso,
- la satisfacción del paciente con respecto al trato del personal que le atendió.

Decálogo de Humanización

1 AMABILIDAD

Preséntate, Saluda, sé amable llama al paciente por su nombre

2 EMPATÍA

Sé empático con su proceso el no ha elegido su patología, tu si escogiste tu profesión.

3 ESCUCHA

Informa con un lenguaje comprensible y cálido, asegúrate de que te haya comprendido.

4 CERCANÍA

Cuidale, acompáñate, sin juicios y sin juzgar, sé cercano.

5 CONFIDENCIALIDAD

Respete su intimidad y la confidencialidad de su información.

6 PARTICIPACIÓN

Mejora su confort y bienestar en los procesos asistenciales

7 DIGNIDAD

Protege su dignidad y su integridad en cualquier proceso asistencial

8 EDUCACIÓN

educa en salud esta es necesaria para capacitar a los pacientes y sus familiares

9 ASISTENCIA INTEGRAL

identifica y adecúa los cuidados respecto a las necesidades de cada paciente

10 COMPETENCIA

Potencia la capacidad profesional para prevenir el desgaste en el trabajo y así brindar cuidados de calidad.



**EL ENVEJECIMIENTO ACTIVO
DIGNO**



Las personas con discapacidad

pueden acceder a la atención de promoción de la salud, prevención de la enfermedad, detección temprana, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación



"EL PRINCIPIO DEL ENFOQUE DIFERENCIAL": reconoce que hay poblaciones con características particulares en razón de su edad, género, orientación sexual y situación de discapacidad.

Enfoque Diferencial

"Aunque todos somos diferentes hacemos parte de un mismo lugar..."

El Enfoque Diferencial es el conjunto de medidas y acciones que buscan garantizar la igualdad en la atención, asistencia y reparación integral según la necesidad de las poblaciones más vulnerable, evitando ser sometidos a la discriminación.

SISTEMA DE PROTECCIÓN SOCIAL.

Es el conjunto de políticas públicas, actores y mecanismos orientados a disminuir la vulnerabilidad y a mejorar la calidad de vida de los colombianos, especialmente de aquellas personas y colectivos en condición de vulnerabili-

ATENCION PREFERENCIAL



Atención en salud con enfoque diferencial

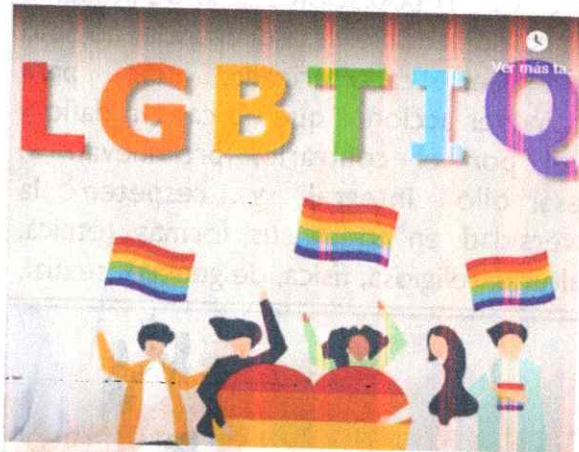
El Protocolo de Enfoque diferencial parte de análisis contextuales que involucran la mirada de la población sujeto de atención del como sensibles a la diferencia, no sólo para ser caracterizada, sino para promover acciones que no causen daño y que, por el contrario, promuevan el desarrollo integral y respeten la diversidad en todas sus formas (étnica, cultural, religiosa, física, de género, sexual,



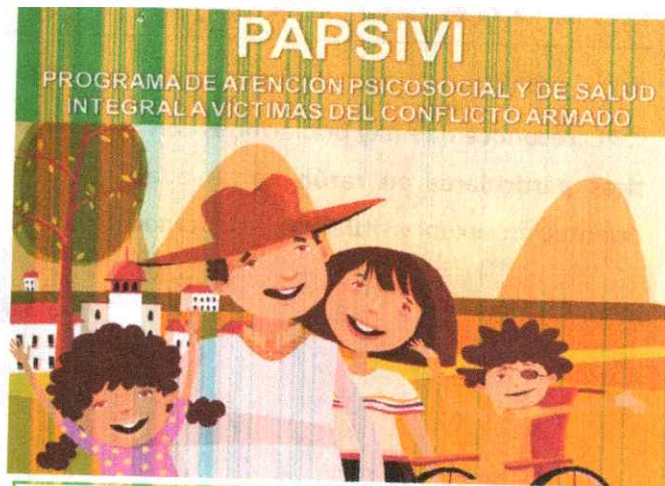
En Colombia la diversidad étnica hace referencia al reconocimiento y existencia de tres grupos étnicos, a saber:

- Comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras- NARP,
- Pueblos Indígenas
- El Pueblo Rrom o Gitano.

Derechos reconocidos en salud



- Las EPS, por su parte, deben también realizar la operación de reasignación sexual a un paciente que lo solicite.
- Las EPS deben proceder con el procedimiento de reasignación de sexo si este ha sido prescrito por su médico tratante, y los tratamientos que impliquen su proceso de feminización, aunque no se encuentren incluidos en el POS.
- Un laboratorio clínico NO puede impedir que una persona homosexual realice una donación de sangre, argumentando que por



El PAPSIVI es un conjunto de actividades, procedimientos e intervenciones interdisciplinarias que le permite a los diferentes actores atender los impactos psicosociales y los daños en la salud física y mental de las víctimas ocasionados por o en relación con el conflicto armado, en los ámbitos individual, familiar y comunitario (incluido en éste los sujetos de reparación colectiva), con el fin de mitigar su sufrimiento emocional, contribuir a la recuperación física y mental y a la reconstrucción del tejido social en sus comunidades.

Consulta urgencias—— 3183438610
Consulta Externa—— 3174309982
Consulta Odontología—— 3152843377
Servicio atención al usuario——3153670717
De **WHATSAPP**

Consulta urgencias—— 3183438610
Consulta Externa—— 3174309982
Consulta Odontología—— 3152843377
Servicio atención al usuario——3153670717
De **WHATSAPP**

Derechos reconocidos en salud



En Colombia la diversidad étnica hace referencia al reconocimiento y existencia de tres grupos étnicos, a saber: **Comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras- NARP, Pueblos Indígenas y el Pueblo Rrom o Gitano**

Población Afrocolombiana

