

SEÑOR USUARIO RECUERDE SU COMPROMISO DE BUEN TRATO (DEBERES)

1. Cumplir con las normas establecidas por la institución para el ingreso: No fumar, no animales, no circular por áreas restringidas, vestir ropa adecuada, no armas, no estar en estado de embriaguez.
2. Dar información completa acerca de su enfermedad y de los medicamentos que recibe.
3. Firmar las autorizaciones o negaciones de los tratamientos que va a recibir. (consentimiento informado).
4. Seguir las indicaciones dadas por el equipo de salud.
5. Cumplir con el horario de las citas médicas asignadas (llegar 15 minutos antes).
6. Cumplir con el pago de copagos cuando sea pertinente.
7. Tratar con respeto y amabilidad al personal que le brinda atención y a los otros usuarios.
8. Cuidar las instalaciones y los equipos que le ofrece el centro de salud.

La sonrisa tiene un efecto multiplicador en cualquier tipo de actividad que desarrollemos. Pedir algo por favor, acompañarlo de una sonrisa, produce un efecto muy positivo en la otra persona. Siempre, nuestra sonrisa, debe ser natural, y nada fingida; esta actitud positiva nos beneficia en nuestras relaciones con los demás. La sonrisa, es la luz de nuestro rostro, la que nos abre muchas puertas, la que genera actitudes positivas y la que nos alisa el camino para llegar a los demás. La sonrisa puede mermar el efecto de algún error o equivocación que tengamos.

CONTÁCTENOS SI DESEA REPORTAR
SITUACIONES EN LAS CUALES NO LO HAN
ATENDIDO CON TRATO DIGNO, CALIDEZ Y
HUMANIZACIÓN.

Buzones de sugerencias en
los centros de salud.

Nuestra pagina web:

www.esebarrancabermeja.gov.co

LÍNEA DE ATENCIÓN
AL USUARIO

☎ 01 8000 423 690 - 613 8162

@ siauesebarancabermeja.gov.co

OFICINA DE ATENCIÓN
AL USUARIO

📍 Carrera 12 N° 49 A - 38
B. Colombia

TAMBIEN RECIBIMOS SUS COMENTARIOS Y
RECONOCIMIENTOS POSITIVOS DE BUEN TRATO

ese
SIAU

Empresa Social del Estado
BARRANCABERMEJA

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL
USUARIO

ISOLINA GONZALEZ LEON
TRABAJADORA SOCIAL



TRATO DIGNO,
CALIDEZ Y
HUMANIZACIÓN



CIRCULAR EXTERNA 008 DE 2018 DE LA
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD,
PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS Y LA
PARTICIPACIÓN CIUDADANA:

“es 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 en trato digno a los usuarios que acudan a solicitar servicios ante las respectivas entidades.

El buen trato debe ser recíproco, es de doble vía, en un encuentro (Usuario - funcionario) y por lo tanto se relaciona con la percepción que tenemos por los demás y de nosotros mismos.

Saludar e dar buen trato
¡SALUDAME!

¿Qué es un trato digno?

Puede ser entendido de manera diferente de acuerdo a cada persona, para algunos el buen trato o trato digno son las cosas que otros no demuestran: la forma como nos relacionamos, como nos hablan, la escucha, la comunicación, el apoyo y la satisfacción de necesidades. Para otros el buen trato es un listado de valores como:

el respeto, la amabilidad, la consideración, la humanización, el cariño, amor y el reconocimiento.

Ambas respuestas coinciden en que el trato digno es un principio:

TRÁTAME COMO TE GUSTARÍA QUE TE TRATARAN

En la ESE Barrancabermeja, se busca fortalecer la cultura del buen trato, o trato digno de calidez y humanización por medio de la vivencia de los valores institucionales (Honestidad, respeto, compromiso, diligencia y justicia) para convertirlos en una práctica en la vida de los servidores públicos.

Valores que son importantes por que tiene un impacto en la imagen institucional, permiten alcanzar las metas del fortalecimiento de la satisfacción de los usuarios y el desarrollo del talento humano hacia la excelencia, tanto en la vida laboral como personal.

¿Como podemos fomentar el trato digno, calidez y humanización en la ESE Barrancabermeja?

La promoción de trato digno, la calidez y humanización no es un resultado inmediato, sino que es un proceso constante que se basa en el compromiso colectivo de interiorizarlo (tanto de los usuarios como de los funcionarios).

Presentamos algunas formulas para promoverlo:



1. Respetar al prójimo como así mismo. Se debe tratar a los demás de la manera en que deseamos ser atendidos, respetando su diferencia de religión, raza, cultura etc.
2. Saludar y despedirse al atender a cada persona
3. Tratar o dirigirse a la persona por el nombre y evitar terminología que pueda ser entendida como discriminatoria o insultante (Abuelo/a, viejo/a, negra/o gorda/a, mami – papi etc.)
4. Utilizar un lenguaje corporal, no verbal que vaya de acuerdo al trato cálido expresado verbalmente: mantener contacto visual, acercarse al otro, suspender otras actividades mientras se da la información o se atiende a alguien.
5. Controlar las emociones cuando no se tiene argumentos, demostrando educación.
6. Al no estar de acuerdo con algo, se debe actuar con inteligencia, reflexionando sobre el punto y después expresando los comentarios en el momento y a la persona adecuada.
7. Evitar la murmuración y la crítica afectan negativamente a la personalidad de los demás.
8. Aceptar serenamente los errores y fallas que se han cometido, así como sus consecuencias; rectificar y pedir disculpas.
9. Entregar información y orientación oportuna y pertinente tanto al usuario como al compañero cuando lo requieran.
10. Conocer y vivir plenamente los principios y valores, convirtiéndose en ejemplo para los demás.

PARA RECORDAR...

Dice un pensamiento. - muchos de los éxitos en la vida dependen de como uno sepa tratar a los demás.

Lo que adorna y hace agradable, la conducta de una persona, son sus cualidades y buen comportamiento, y lo que la convierte en desagradable son sus defectos, su mal comportamiento.

Recordemos que todas las buenas cualidades que hacen a una persona agradable para usted, son las mismas que usted debe tener para resultar una persona agradable a los demás, por esto, observemos las cualidades que le son agradables a los demás, y que usted se pregunte si las tiene o no y se preocupe por cultivarlas.

HUMANIZACIÓN: acción y efecto de fomentar que las persona hagan el bien, características más amables.



Daniel Goleman
Padre de la **Inteligencia Emocional**, concluye que:

“La medicina del futuro estará basada en la ternura y la comprensión”, es decir que debe volver a ser tremendamente humana”

“la inteligencia emocional es el arte de controlar nuestras emociones, la capacidad para reconocer sentimientos propios y ajenos, y el conocimiento para manejarlos”

