

E.S.E.
HOSPITAL
GERIÁTRICO Y ANCIANATO
SAN MIGUEL

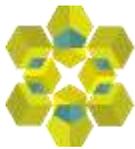
CÓDIGO: FOR-GEM-01
VERSIÓN: 2
VIGENCIA: Mayo 2023

Protocolo Atención al Usuario

PROTOCOLO ATENCIÓN AL USUARIO

PRT-GUS-02

Nit 890.303.448-6
Carrera 70 No. 2A - 04 Cali – Colombia
PBX +57 (2) 339 0821
hgsanmiguel@sanmiguel.gov.co - www.sanmiguel.gov.co
Vigilado "Superintendencia Nacional de salud"



Protocolo Atención al Usuario

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento sirve de herramienta metodológica para garantizar la eficiencia y transparencia en la atención directa al ciudadano, representa la guía procedimental mediante la cual la E.S.E. Hospital Geriátrico San Miguel, define los parámetros pertinentes para establecer una relación calificada con sus clientes: internos y externos; marcando una relación funcionario-usuario que evidencia el profesionalismo, la consideración y el respeto hacia el usuario, familiares y funcionarios, entre otros; durante la gestión necesaria, para dar solución rápida y consistente a las dudas, quejas peticiones y/o búsqueda de información, que presentan los clientes, al acceder a nuestros servicios en salud.

2. OBJETIVO

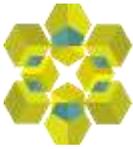
Establecer una guía con orientaciones básicas, acuerdos y métodos, relacionados con los lineamientos de las entidades del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, con el propósito de ordenar y mejorar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos de la E.S.E Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel, estandarizar la atención por diferentes canales, optimizar los recursos, la capacidad de respuesta, mejorando la calidad de vida de quienes atienden y de quienes consultan.

3. ALCANCE

Aplica para todos los servicios y programas que ofrece la E.S.E Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel, garantizando la ejecución de las buenas prácticas de la atención que redunde en una óptima calidad de atención y en una adecuada satisfacción del ciudadano.

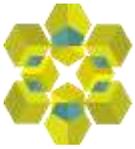
4. DEFINICIONES

- **ACCESIBILIDAD:** Facilidad de entrar en contacto con los diferentes servicios y/o funcionarios, facilidad de acceso físico y telefónico. Incluye aspectos como el horario y los tiempos de espera.
- **ACTITUD:** Es la disposición de actuar, sentir y pensar en torno a una realidad particular y concreta. Se pueden considerar como entusiasmo, positivismo, optimismo, persistencia, flexibilidad y búsqueda de la excelencia, entre otras.
- **ASERTIVIDAD:** Estilo de comunicación que emplean aquellas personas capaces de exponer sus puntos de vistas de forma flexible, abierta, siendo amable y considerado con las opiniones de los demás, mostrando empatía y capacidad negociadora



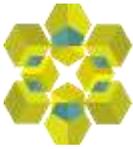
Protocolo Atención al Usuario

- **ATENCIÓN AL CIUDADANO:** Escuchar y orientar al ciudadano sobre la petición que manifieste. (DNP,2013).
- **ATENCIÓN DIFERENCIAL:** Ajustes a los procedimientos establecidos por la administración pública con el fin de garantizar la accesibilidad de un servicio a poblaciones que se definen, por sus condiciones o características de género, étnicas, de discapacidad, orientación sexual y ciclo vital. (DNP,2013)
- **ATENCIÓN PERSONALIZADA:** consiste en un modo de atención en el que cada persona es atendida de manera singular e individual, considerando sus propias características y sus demandas personales.
- **ATRIBUTOS DE SERVICIO:** Son aquellas características o cualidades que tiene un servidor público para prestar el servicio.
- **CALIDAD:** Propiedad atribuida a un servicio, actividad o producto que permite apreciarlo como igual, mejor o peor que otros; responde al grado en el que se cumple con los requisitos, entendiendo por requisito la “necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria” (norma de calidad ISO 9000).
- **CALIDAD PERCIBIDA:** Básicamente consiste en la imagen o el concepto de la calidad de un servicio que tienen sus usuarios. Incluye aspectos científicos, técnicos, (fiabilidad, capacidad de respuesta, competencia profesional...), aspectos relacionados con la relación y comunicación con los funcionarios, (trato, amabilidad, capacidad de escucha, empatía, interés) y aspectos sobre el entorno de la atención, (ambiente, decoración, comida, limpieza).
- **CANALES DE ATENCIÓN:** Son los medios y espacios de que se valen los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de las entidades de la Administración Pública y del Estado en general.
- **CANAL PRESENCIAL:** Espacio físico en el que los ciudadanos y servidores interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. También se asocia a este canal, la oficina de ventanilla única.
- **CANAL CORRESPONDENCIA:** Medio por el cual en tiempo diferido y a través de comunicaciones escritas, los ciudadanos pueden realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. Este canal se asocia directamente a los “buzones”, a la oficina de ventanilla única y a la oficina de Atención al Usuario.
- **CANAL TELEFÓNICO:** Medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano por medio de la red de telefonía fija o móvil. Mediante este canal se pueden realizar trámites, servicios, informar, orientar o asistir al ciudadano. Pertenece a este canal la línea de telefonía celular No. 3235215514



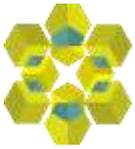
Protocolo Atención al Usuario

- **CANAL MENSAJE DE TEXTO SMS:** Mensaje que se envían y reciben entre dispositivos móviles (más conocidos como celulares) de forma escrita. El mensaje de texto es uno de los elementos más prácticos, accesibles y fáciles de usar de la comunicación cotidiana.
- **CANAL CORREOS ELECTRÓNICOS:** Medios digitales (computador, table y/o celulares) a través del cual los ciudadanos envían y reciben de manera escrita mensajes. Los correos actuales asociados a este canal son: pqrs@ancianatosanmiguel.gov.co, siau@ancianatosanmiguel.gov.co
- **CALIDEZ:** Entorno propicio donde una persona, o un grupo, ejercen sus virtudes de manera amable y armoniosa para obtener momentos sucesivos de bienestar.
- **CAPACIDAD DE RESPUESTA:** Hacer las cosas a su tiempo. Agilidad de trámites. Es un componente de la calidad de los Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud
- **CICLO DE SERVICIO:** Se inicia en el momento en que un ciudadano tiene un contacto esperando un servicio o producto de la Entidad y finaliza cuando el ciudadano considera que terminó de recibir el servicio que buscaba. Este puede volver a iniciar y encierra sin número de momentos de verdad. (DNP,2013)
- **COMPETENCIAS:** Las competencias laborales se definen como la capacidad de una persona para desempeñar, en diferentes contextos y con base en los requerimientos de calidad y resultados esperados en el sector público, las funciones inherentes a un empleo; esta capacidad está determinada por los conocimientos, destrezas, habilidades, valores, actitudes y aptitudes que debe poseer y demostrar el empleado público.
- **CONFIDENCIALIDAD:** Es fundamental tener presente que determinada información a cargo de la Entidad está amparada por reserva legal, es decir, no puede suministrarse a cualquier persona; siendo necesario tener certeza sobre la Entidad del solicitante.
- **DENUNCIA:** Acto mediante el cual se pone en conocimiento de una autoridad competente la comisión de una conducta posiblemente irregular, algún delito o infracción legal.
- **DISCAPACIDAD:** Término general que abarca las deficiencias, limitaciones de la actividad y restricciones de una persona para participar. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales (Definición de la Organización Mundial de la Salud).
- **DISCAPACIDAD FÍSICA:** Limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades, que pueden conllevar al deterioro o alteración funcional de una o más partes del cuerpo.
- **DISCAPACIDAD SENSORIAL:**
 - ✓ **Visual:** Pérdida o disminución de la visión.
 - ✓ **Auditiva:** Pérdida o disminución en audición
 - ✓ **Sordo ceguera:** Discapacidad que resulta de la combinación de dos deficiencias: visual y auditiva.



Protocolo Atención al Usuario

- **DISCAPACIDAD MÚLTIPLE:** Se presenta con más de una deficiencia sensorial, física o mental.
- **DISCAPACIDAD COGNITIVA:** Limitación significativa en el funcionamiento intelectual; es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación.
- **DISCAPACIDAD MENTAL:** Alteración bioquímica que afecta la forma de pensar, los sentimientos, el humor, la habilidad de relacionarse con otros y el comportamiento.
- **ENANISMO O TALLA BAJA:** Trastorno del crecimiento de tipo hormonal o genético, caracterizado por una talla inferior a la medida de los individuos de la misma especie y raza.
- **EFICACIA:** de acuerdo a la Norma técnica NTC GP 1000 se define como el grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- **EMPATÍA:** Es la capacidad de ponernos en el lugar de la otra persona y transmitirlo, para que sepa que comprendemos su situación. Es uno de los rasgos más relevantes que debe manifestar el funcionario el cual es muy valorado por los usuarios
- **ESCALAMIENTO:** para el caso del servicio, está definido como la presentación de la solicitud o requerimiento de un ciudadano a un área o instancia de mayor jerarquía que pueda tomar acciones para su solución.
- **EXPECTATIVAS:** Se refiere a aquello que los usuarios esperan encontrar cuando acuden a alguna Institución de Salud. Las expectativas se conforman a través de las experiencias previas o del conocimiento de las experiencias de otras personas; también se forman por lo que dicen los medios de comunicación, así como por los mensajes que transmiten los mismos funcionarios (Médicos, Profesionales, Técnicos, Administrativos, Auxiliares). Es muy importante no generar falsas expectativas, ya que ello puede provocar frustración e insatisfacción de los usuarios.
- **PREGUNTAS FRECUENTES:** Conjunto de preguntas y respuestas resultado de los cuestionamientos usuales de los ciudadanos, dentro de un determinado contexto y para un tema en particular.
- **PERCEPCIÓN:** Son las conclusiones que obtienen los usuarios sobre la forma en que se le prestan los servicios. Manera de sentir el servicio prestado.
- **PETICIÓN:** Toda solicitud respetuosa que presenta el ciudadano a la Entidad.
- **OFERTA:** Combinación de productos, servicios, información o experiencias que se ofrece a los ciudadanos para satisfacer una necesidad.
- **OPORTUNIDAD:** El servicio es ofrecido en los tiempos establecidos por la ley y por los procedimientos internos de la Entidad.
- **ORIENTACIÓN AL USUARIO INTERNO Y EXTERNO:** Se refiere a la forma en que están organizados los servicios, es decir contar con información que permita al usuario conocer los servicios ofrecidos y su ubicación física.



Protocolo Atención al Usuario

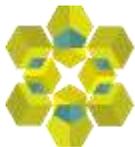
- **PROTOCOLO DE ATENCIÓN:** Es una guía o manual que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor en su proceso de atención con los ciudadanos para un mejor manejo y lograr mayor efectividad en el uso de un canal específico. **QUEJA:** es la manifestación de inconformidad que se realiza en virtud de un hecho o situación irregular en el comportamiento de un servidor público, un particular que presta un servicio público ó la negligencia en el actuar de una autoridad administrativa.
- **RECLAMO:** Es la manifestación de inconformidad acerca de la prestación de un servicio o la realización de un proceso.
- **REDES SOCIALES:** Aplicaciones web dirigidas a comunidades de ciudadanos en las que se les permite intercambiar fotos, archivos, aplicaciones, mensajes cortos de texto —SMS— y otros contenidos, en línea y en tiempo real.
- **SATISFACCIÓN:** Estado en el que se encuentran los usuarios cuando al prestarles un servicio determinado quedan cubiertas sus expectativas, o incluso se les da algo más de lo que ellos esperaban encontrar.
- **SERVICIO AL CIUDADANO:** Ofrecer y entregar a los ciudadanos trámites y servicios (tangibles e intangibles) con calidad integral y accesibilidad; que aporte a sus objetivos y les genere satisfacción y recordación positiva.
- **TRÁMITE:** Interacción o encuentro entre la Administración Pública y los ciudadanos, que tiene como propósito facilitar el ejercicio de sus derechos. Es determinado por un agente externo a la Entidad, según una serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que han de llevar a cabo los usuarios para obtener un determinado producto o servicio, o el reconocimiento de un derecho.
- **VALORES:** Corresponden a los principios de conducta, algunos son ética, responsabilidad, lealtad, sentido de pertenencia, adhesión a normas y políticas y orientación al servicio.

5. GENERALIDADES

La formulación estratégica de la E.S.E Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel responde a las necesidades y expectativas de nuestros ciudadanos, el análisis de los factores internos y externos, así como nuestra misión visión, principios corporativos y política de calidad. Dentro de las líneas estratégicas tenemos: Modelo de Atención Integral articulado con la plataforma informática, Sostenibilidad Administrativa y Financiera, Mejoramiento Continuo de la Gestión Institucional.

En la prestación del servicio de salud como representantes del estado es claro que nuestro trabajo se debe a los ciudadanos. La Constitución es categórica al afirmar que las autoridades, esencialmente, se deben a los ciudadanos.

En desarrollo de este mandato constitucional y haciendo cumplimiento a nuestra misión se presentan los siguientes Protocolos de Servicio al Ciudadano, para los distintos canales de atención, con la intención de que, por medio de un nuevo enfoque de las relaciones entre los servidores públicos y la ciudadanía, los parámetros de servicio se hagan cada vez más incluyentes, informados, eficaces, igualitarios y satisfactorios, para todas las entidades pertenecientes al Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.

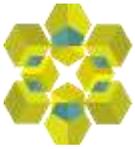


E.S.E.
HOSPITAL
GERIÁTRICO Y ANCIANATO
SAN MIGUEL

CÓDIGO: FOR-GEM-01
VERSIÓN: 2
VIGENCIA: Mayo 2023

Protocolo Atención al Usuario





Protocolo Atención al Usuario

6. PROCEDIMIENTO

6.1 ELEMENTOS COMUNES A TODOS LOS CANALES (Generalidades)

Los canales de atención son los medios y espacios de que se valen los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con la misión de la E.S.E Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel y las entidades de salud que integran su atención. Los canales de atención más frecuentemente usados por la E.S.E Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel son: presencial, telefónico, de correspondencia y virtual.

Es esencial que en todos estos canales se apliquen unos criterios generales como: atributos del buen servicio, Atención a personas alteradas, Lenguaje y atención de reclamos. Explicamos a continuación cada uno de ellos.

6.1.1 ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

Un servicio de calidad debe cumplir con ciertos atributos relacionados con la expectativa que el ciudadano tiene sobre el servicio que necesita. Como mínimo, el servicio debe ser:

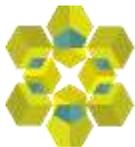
- **Respetuoso:** los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestras diferencias.
- **Amable:** cortés pero también sincero.
- **Confiable:** de la manera prevista en las normas y con resultados certeros.
- **Empático:** el servidor percibe lo que el ciudadano siente y se pone en su lugar.
- **Incluyente:** de calidad para todos los ciudadanos sin distinciones, ni discriminaciones.
- **Oportuno:** en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano.
- **Efectivo:** resuelve lo pedido.

El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud de la persona: debe satisfacer a quien lo recibe; esto supone comprender las necesidades de los ciudadanos, lo que a su vez exige escuchar al ciudadano e interpretar bien sus necesidades. Los ciudadanos necesitan información y aprecian que esta les sea dada de manera oportuna, clara y completa. Respuestas como “No sé...”, “Vuelva mañana” o “Eso no me toca a mí...” son vistas por el ciudadano como un mal servicio. Los funcionarios de la E.S.E Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel entonces, deben:

Informarse sobre los formatos, plantillas o guiones de atención definidos por la entidad para responder las peticiones ciudadanas.

Conocer los trámites y servicios que presta la entidad, incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención durante su turno.

Seguir el procedimiento -el conducto regular- con aquellos temas que no pueda solucionar: ante alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, debe comunicarlo a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.

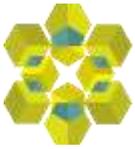


E.S.E.
HOSPITAL
GERIÁTRICO Y ANCIANATO
SAN MIGUEL

CÓDIGO: FOR-GEM-01
VERSIÓN: 2
VIGENCIA: Mayo 2023

Protocolo Atención al Usuario





Protocolo Atención al Usuario

Por último, un funcionario de la E.S.E Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel en ninguna circunstancia debe recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio al ciudadano. Hacerlo, además de violentar los atributos del buen servicio, conlleva responsabilidad penal y disciplinaria.

6.1.2. ACTITUD

Según la Real Academia Española, la actitud es la disposición de ánimo de una persona, expresada mediante diferentes formas como la postura corporal, el tono de voz o los gestos.

Se espera de los servidores públicos que atienden a los ciudadanos de la E.S.E Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel una actitud de servicio, entendida como su disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; no se trata tanto de pensar en el ciudadano sino como el ciudadano, ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado. En este sentido, el prestador de salud debe:

- Anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano.
- Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.
- Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
- Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- Ser creativo para dar al ciudadano de salud una experiencia de buen servicio.

El ciudadano se llevará una buena impresión si el prestador:

- Entiende sus problemas.
- Es respetuoso.
- Lo orienta con claridad y precisión.
- Lo atiende con calidez y agilidad.

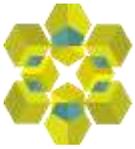
Por el contrario, se formará una impresión negativa cuando:

- Lo trata de manera altiva, desinteresada o condescendiente.
- Lo hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras.
- No tiene la información o el conocimiento necesario para atender su solicitud.

Por supuesto, aunque el buen servicio sea la regla, si un ciudadano es grosero o violento, también es obligatorio exigirle respeto de manera cortés. Si el ciudadano persiste en su actitud, el servidor debe llamar a su supervisor y cederle el manejo de la situación.

6.1.3. ATENCIÓN A PERSONAS ALTERADAS

En muchas ocasiones llegan a las instituciones prestadoras de servicios en salud ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados, o furiosos, a veces por desinformación. En estos casos, se recomienda:



Protocolo Atención al Usuario

- Mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.
- Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
- No tomar la situación como algo personal: la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
- No perder el control; si el servidor conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.
- Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran conciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
- Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.
- Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.

6.1.4. LENGUAJE: CÓMO COMUNICAR E INFORMAR EN LENGUAJE CLARO

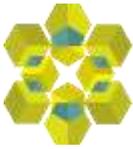
Cuatro pasos fundamentales para transformar el lenguaje técnico que utilizan las entidades estatales en un lenguaje claro, de fácil comprensión para el ciudadano:

- **Primero:** identificar los temas o contenidos que se quieren informar e identificar quiénes son los interlocutores.
- **Segundo:** relacionar los conceptos con el contexto de la realidad del ciudadano: con la cultura, la satisfacción de una necesidad, la prestación de un servicio concreto.
- **Tercero:** convertir en lenguaje claro y sencillo los conceptos técnicos que se usan en la administración pública u ofrecer definiciones en términos de fácil comprensión para el ciudadano.
- **Cuarto:** definir las estrategias de comunicación, estableciendo los canales y medios de comunicación para la interlocución (DAFP, 2001. p.19)

Una comunicación está en lenguaje claro si satisface las necesidades de la audiencia, de tal forma que esta pueda:

- ✓ encontrar lo que busca,
- ✓ entender lo que encuentra y
- ✓ usarlo de forma fácil y rápida

De acuerdo con lo anterior cuando un ciudadano se acerca a cualquier IPS u Hospital de la E.S.E Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel, es necesario que el lenguaje utilizado sea claro y respetuoso; en ocasiones el ciudadano no logra entender el mensaje que se le quiere comunicar, por eso es indispensable la modulación y el entender la situación de la persona que está solicitando nuestros servicios.



Protocolo Atención al Usuario

Se presenta algunas recomendaciones para facilitar un lenguaje adecuado con el ciudadano:

- a) El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases corteses como: “con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?” siempre son bien recibidas.
- b) Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar se siempre se debe aclarar el significado.
- c) Llamar al ciudadano por el nombre que él utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad.
- d) Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc.
- e) Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.
- f) Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

6.1.5. CUANDO LA RESPUESTA A LA SOLICITUD ES NEGATIVA.

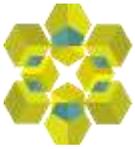
No siempre se puede dar al ciudadano la respuesta que él espera. Por lo anterior, cuando se niegue una solicitud las cosas deben decirse como son, sin rodeos, pero ofreciendo todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón. He aquí algunas pautas que pueden ayudar a que la negativa sea mejor recibida:

- a) Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- b) Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, ayuden a solucionar aceptable mente la petición y le muestren que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.
- c) Asegurarse de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay. Es posible que le pueda orientar en otras acciones que pueda él encaminar para dar solución a su necesidad.
- d) Discúlpese con el ciudadano por los inconvenientes o el no poder satisfacer su solicitud, por lo que le puede significar.
- e) Diga: «Lo que voy a hacer es...» y ofrezca unas medidas alternativas que aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiera, podrían ayudar a solucionar de una manera Aceptable la situación.
- f) Diga luego: «Lo que usted podría hacer es...» y recomiende una solución temporal pronta o ciertas medidas que el ciudadano puede tomar en el futuro para evitar que la situación se repita.

Agradezca al ciudadano su comprensión.

6.1.6. ATENCIÓN DE RECLAMOS

Cuando un funcionario de la E.S.E Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel, recibe un reclamo, tácitamente está comprometiéndose a hacer todo lo posible para resolver la inconformidad. Por ello debe:



Protocolo Atención al Usuario

- a) Escuchar con atención y sin interrumpir al ciudadano.
- b) Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el ciudadano está solicitando.
- c) Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.
- d) Poner de inmediato en ejecución la solución ofrecida.
- e) Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente, en caso de que el ciudadano haya interpuesto un derecho de petición.
- f) Si es posible, contactar posteriormente al ciudadano para saber si quedó satisfecho con la solución

6.2. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

Ruta de Atención

Este es un medio por el cual el ciudadano o ciudadana interactúa de manera personal con el funcionario responsable de brindarle atención, orientación o asistencia relacionada con su solicitud, de manera preferencial al tratarse de población vulnerable de adulto mayor, embarazada, menores de 5 años, discapacidad, Es importante mencionar que en este proceso, es posible que el ciudadano o ciudadana tenga la posibilidad de encontrarse con uno o dos funcionarios antes de llegar a su objetivo inicial.

6.2.1. RECOMENDACIONES GENERALES

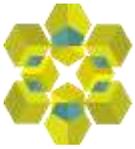
6.2.1.1. Presentación personal

La presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la E.S.E Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel. Por eso, es importante mantener una buena presentación, apropiada para el rol que se desempeña y guardar adecuadamente la imagen institucional. La identificación siempre debe estar visible.

6.2.1.2. Comportamiento

Comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano; o hablar por celular o con sus compañeros - si no es necesario para completar la atención solicitada-, indisponen al ciudadano, le hace percibir que sus necesidades no son importantes.

Este es un medio por el cual el ciudadano o ciudadana interactúa de manera personal con el funcionario responsable de brindarle atención, orientación o asistencia relacionada con su solicitud, de manera preferencial al tratarse de población vulnerable de adulto mayor, embarazada, menores de 5 años, discapacidad, Es importante mencionar que en este proceso, es posible que el ciudadano o ciudadana tenga la posibilidad de encontrarse con uno o dos funcionarios antes de llegar a su objetivo inicial.



Protocolo Atención al Usuario

6.2.1.3. La expresividad en el rostro

La expresión facial es relevante; no hace falta sonreír de manera forzada: mirando al interlocutor a los ojos ya se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado, cortés.

6.2.1.4. La voz y el lenguaje

El lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Por ello conviene escoger bien el vocabulario y seguir las recomendaciones sobre el lenguaje previstas en el Capítulo 2 del Protocolo. En particular, es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.

6.2.1.5. La postura

La postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.

6.2.1.6. El puesto de trabajo

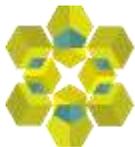
El cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido.

Es importante familiarizarse con las instalaciones del punto de servicio al ciudadano, y conocer la ubicación de los baños públicos, las salidas de emergencia, los puntos de fotocopiado y de pago, si los hay. De igual forma, estar enterado de los procedimientos para atención de emergencias.

Tener clara la ubicación del resto de sedes de la E.S.E Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel, así como otras entidades que tienen relación con la prestación del servicio, conviene tener claro dónde puede ubicar más información sobre éstas cuando un ciudadano lo requiera.

6.2.1.7. Consejos adicionales:

- Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se acerca.
- Saludar de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sea él quien salude primero.
- Dar al ciudadano completa y exclusiva atención durante el tiempo de la consulta.
- Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
- Cumplir el horario de trabajo: de ser posible, presentarse en el punto de servicio de 10 a 15 minutos antes de empezar la jornada laboral para preparar el puesto de trabajo y ponerse al tanto de cualquier novedad en el servicio.
- Permanecer en el puesto de trabajo; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegurarse de que algún compañero suplirá la ausencia.

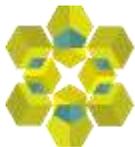


E.S.E.
HOSPITAL
GERIÁTRICO Y ANCIANATO
SAN MIGUEL

CÓDIGO: FOR-GEM-01
VERSIÓN: 2
VIGENCIA: Mayo 2023

Protocolo Atención al Usuario



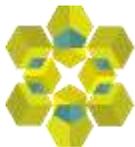


E.S.E.
HOSPITAL
GERIÁTRICO Y ANCIANATO
SAN MIGUEL

CÓDIGO: FOR-GEM-01
VERSIÓN: 2
VIGENCIA: Mayo 2023

Protocolo Atención al Usuario



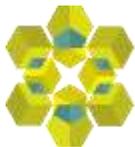


E.S.E.
HOSPITAL
GERIÁTRICO Y ANCIANATO
SAN MIGUEL

CÓDIGO: FOR-GEM-01
VERSIÓN: 2
VIGENCIA: Mayo 2023

Protocolo Atención al Usuario



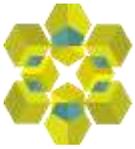


E.S.E.
HOSPITAL
GERIÁTRICO Y ANCIANATO
SAN MIGUEL

CÓDIGO: FOR-GEM-01
VERSIÓN: 2
VIGENCIA: Mayo 2023

Protocolo Atención al Usuario





Protocolo Atención al Usuario

6.2.2. ACCIONES DE ANTICIPACIÓN

6.2.2.1. Personal de seguridad

En la E.S.E Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel., el personal de seguridad debe tener en cuenta lo siguiente:

Estar muy atento cuando el ciudadano se dirija hacia la entrada de la IPS u Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel para facilitar su ingreso, sin restringir el paso al ciudadano y sin realizar diagnósticos que comprometan su salud.

Se recomienda a los guardias de seguridad:

- Abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime, evitando obstruirle el paso.
- Hacer contacto visual con él y sonreír, evitando mirarlo con desconfianza.
- Saludar diciendo: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido/a...”.

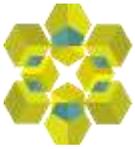
Si debe revisar maletines, paquetes o demás efectos personales, informar al ciudadano, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en la entidad.

Orientar al ciudadano sobre la ubicación de la ventanilla o lugar al cual debe dirigirse para su atención preferencial.

6.2.2.2. Orientadores.

Al orientador le corresponde:

- Saludar amablemente diciendo: “Bienvenido/a, mi nombre es (nombre y apellido...), ¿qué servicio solicita? Por favor, diríjase a...”.
- Verificar que el ciudadano traiga consigo todos los documentos necesarios para realizar su trámite.
- Información al ciudadano con base en documentos oficiales de la E.S.E Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel, que contengan los requisitos para los trámites o servicios, las formas de presentar la documentación y los procedimientos establecidos para ello.
- En caso de que un ciudadano no traiga alguno de los documentos solicitados para la realización de su trámite, indicarle qué falta e invitarlo a regresar cuando la documentación esté completa.
- Si existe la posibilidad de que el documento faltante sea diligenciado en el punto de servicio, ofrecerle esa opción.



Protocolo Atención al Usuario

- Orientar al ciudadano hacia la ventanilla o fila preferencial

6.2.2.3. Servidores de ventanilla

Los funcionarios de la E.S.E Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel que prestan el servicio en la ventanilla, interactúan en diferentes momentos con el ciudadano; en cada uno les corresponde:

6.2.3. EN EL CONTACTO INICIAL

Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir: “Buenos días/tardes/noches”, “Bienvenido/a”, “Mi nombre es (nombre y apellido...), ¿en qué le puedo servir?”.

Preguntarle al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Señor” o “Señora”.

6.2.4. EN EL DESARROLLO DEL SERVICIO.

- Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano que están atendiendo y escucharlo con atención.
- Verificar que entienden la necesidad con frases como: “Entiendo que usted requiere...”.
- Responder a las preguntas del ciudadano y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.

6.2.4.1 Retiro del puesto de trabajo.

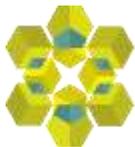
Si el servidor público tiene que retirarse del puesto de trabajo, antes debe dirigirse al ciudadano para:

- Explicarle por qué debe hacerlo y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
- Pedirle permiso antes de retirarse y esperar la respuesta.
- Al regresar, decirle: “Gracias por esperar”.

6.2.4.2. Otro punto de servicio

Si la solicitud no puede ser resuelta en ese punto de servicio, el prestador de servicio de salud público debe:

- Explicarle al ciudadano por qué debe remitirlo a otro punto.

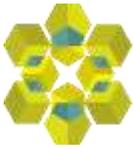


E.S.E.
HOSPITAL
GERIÁTRICO Y ANCIANATO
SAN MIGUEL

CÓDIGO: FOR-GEM-01
VERSIÓN: 2
VIGENCIA: Mayo 2023

Protocolo Atención al Usuario





Protocolo Atención al Usuario

- Si el lugar al cual debe remitirlo no se encuentra en la misma sede, darle por escrito la dirección del punto al cual debe acudir, el horario de atención, los documentos que debe presentar y, si es posible, nombre del servidor que lo atenderá.
- Si el punto al cual debe remitirlo se encuentra ubicado en el mismo lugar, indicarle a donde debe dirigirse y poner en conocimiento del servidor que debe atender al ciudadano remitido, el asunto y el nombre del ciudadano.

6.2.4.3. Solicitud de servicio demorada.

Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, el funcionario le corresponde:

- Explicarle al ciudadano la razón de la demora.
- Informar la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.

6.2.4.4. En la finalización del servicio.

Retroalimentar al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente. Preguntarle, como regla general: “¿Hay algo más en que pueda servirle?”. Despedirse con una sonrisa, llamando al ciudadano por su nombre y anteponiendo el “Sr.” o “Sra.”

Revisar, si es del caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento.

Si hubo alguna dificultad para responder, informarle a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.

6.2.5. ATENCIÓN PREFERENCIAL.

Es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja.

Adultos mayores y mujeres embarazadas.

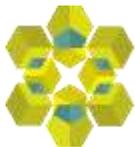
Una vez entran a la sala de espera, el servidor público debe orientar los para que se sitúen en las áreas destinadas para ellos.

La atención, dentro de este grupo de personas, se realiza por orden de llegada.

Atención a niños, niñas y adolescentes.

Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular. En caso de atención presencial:

- Tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos.
- Hay que escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado.

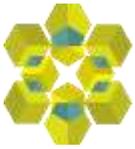


E.S.E.
HOSPITAL
GERIÁTRICO Y ANCIANATO
SAN MIGUEL

CÓDIGO: FOR-GEM-01
VERSIÓN: 2
VIGENCIA: Mayo 2023

Protocolo Atención al Usuario





Protocolo Atención al Usuario

- No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño o adolescente diga; conviene, en cambio, preguntar para entender.
- Debe llamárselos por su nombre y no usar apelativos como 'chiquito' o 'mijito', entre otros.
- Es deseable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.

Personas en situación de vulnerabilidad

Se consideran personas en situación de vulnerabilidad a las víctimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema. Con el fin de evitar mayores traumas y victimizar a estas personas deben incorporarse al modelo de servicio actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria. En desarrollo del protocolo de servicio, le corresponde al servidor público:

- Escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor.
- Dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.

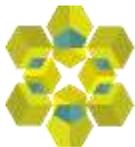
Grupos étnicos minoritarios.

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afro colombianas, palanqueras o raizales y pueblos gitanos. El funcionario de la E.S.E Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel debe:

- Identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete.
- En este último caso, si la entidad cuenta con intérprete, solicitar apoyo de dicha persona o de un acompañante que hable español.
- Si ninguna de estas alternativas es posible, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser un procedimiento dispendioso, exigirá paciencia y voluntad de servicio.
- Solicitarles los documentos, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud o trámite.

Personas en condición de discapacidad

- Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.
- No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono añorado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.
- Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: "¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?".



E.S.E.
HOSPITAL
GERIÁTRICO Y ANCIANATO
SAN MIGUEL

CÓDIGO: FOR-GEM-01
VERSIÓN: 2
VIGENCIA: Mayo 2023

Protocolo Atención al Usuario





Protocolo Atención al Usuario

- Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- No hace falta adivinar lo que la persona necesita; es mejor darle tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.
- Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.

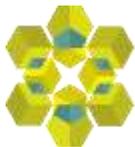
Atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual

- No halar a la persona de la ropa ni del brazo.
- Mantenerla informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- Orientar la con claridad, usando expresiones como: “Al frente suyo está el formato a su derecha está el bolígrafo”.
- Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.
- Si la persona tiene perro guía, no separarlos, ni distraer o consentir al animal.
- Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.
- Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son; si se entregan en dinero, indicar el monto, mencionando primero los billetes y luego las monedas.
- Si por algún motivo el funcionario de la E.S.E Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.

Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas.

Cuando se acerque una persona con alguna discapacidad visual, es importante manifestarle el paso a paso de lo que realizamos en su presencia, se debe orientar de manera respetuosa y no sujetar al ciudadano indebidamente.

- Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada.
- Conviene evitar taparse la boca o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios.
- No gesticular de manera exagerada para comunicarse.
- Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.

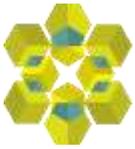


E.S.E.
HOSPITAL
GERIÁTRICO Y ANCIANATO
SAN MIGUEL

CÓDIGO: FOR-GEM-01
VERSIÓN: 2
VIGENCIA: Mayo 2023

Protocolo Atención al Usuario





Protocolo Atención al Usuario

- Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba. No aparente haber entendido.
- Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.

Atención a personas con sordoceguera.

- Es preciso informar que se está presente tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.
- Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, esperar hasta que pueda atender.
- Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.
- Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.
- Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.

Atención a personas con discapacidad física o motora.

Es importante que los funcionarios de la E.S.E Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel, tengan presentes que cuando una persona tiene una discapacidad física o motora no se le debe tocar o cambiar sus muletas, caminadoras o su bastón.

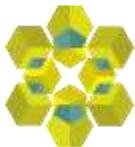
Atención a personas con discapacidad cognitiva

Cuando un ciudadano se acerque con discapacidad cognitiva, es primordial que el funcionario sea paciente en la comunicación con el ciudadano, debe interactuar de manera clara y con mensajes cortos.

Atención a personas con discapacidad mental.

Es indispensable que el ciudadano que llegue al servicio con algún tipo de discapacidad mental se atienda de manera respetuosa, evitando cualquier discusión que pueda generar malestar en el ciudadano, también es importante cerciorarse que la información que fue suministrada al ciudadano fue entendida completamente.

- Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
- Confirmar que la información dada ha sido comprendida.
- Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.



E.S.E.
HOSPITAL
GERIÁTRICO Y ANCIANATO
SAN MIGUEL

CÓDIGO: FOR-GEM-01
VERSIÓN: 2
VIGENCIA: Mayo 2023

Protocolo Atención al Usuario





Protocolo Atención al Usuario

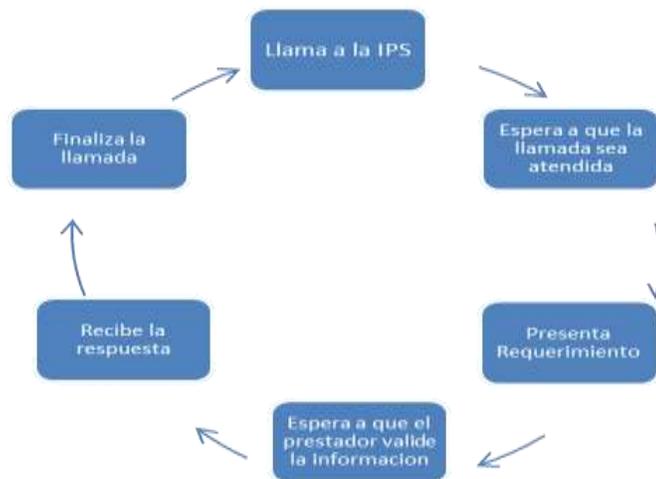
Atención a personas de talla baja.

Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.

Tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

6.3. CANAL TELEFÓNICO

Ruta de Atención

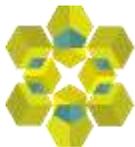


6.3.1. PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Este es un medio por el cual la persona tiene interacción directa con el funcionario de la E.S.E Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel, cabe resaltar que este uno de los medios más utilizados por las personas cuando requieren información, los recursos para este medio corresponde a telefonía fija y móvil.

6.3.1.1. Recomendaciones generales.

Mantener el micrófono frente a la boca a una distancia aproximada de 3 cm. Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles, etc.

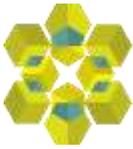


E.S.E.
HOSPITAL
GERIÁTRICO Y ANCIANATO
SAN MIGUEL

CÓDIGO: FOR-GEM-01
VERSIÓN: 2
VIGENCIA: Mayo 2023

Protocolo Atención al Usuario





Protocolo Atención al Usuario

- Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- Mantener una postura relajada y natural: proyecta el comportamiento mediante lavoz.

Si no se cuenta con diadema, sostener el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para anotar los mensajes o acceder al computador y buscar la información requerida por el ciudadano.

- Saber usar todas las funciones del teléfono.
- Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable y el contacto.
- Disponer de un listado de las sedes de la entidad, si las hay, dentro y fuera de la ciudad.
- Seguir los guiones establecidos al responder.
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.

Consejos adicionales.

El tono de voz. A través de la línea telefónica, el tono de voz proyecta la imagen y re- fuerza el mensaje que se quiere transmitir. Por ejemplo, una voz monótona hace pensar a quien escucha que lo están atendiendo sin ganas, como por cumplir pero sin buscar satisfacer. Debe usarse un tono vivaz y enérgico que demuestre seguridad en el mensaje y disposición a servir.

El lenguaje. Prestar atención a la elección de palabras y seguir las recomendaciones sobre lenguaje previstas en el numeral 5.1 Elementos Comunes a Todos los Canales (5.1.4 Lenguaje).

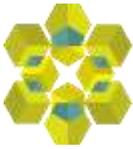
La vocalización. Pronunciar claramente las palabras, sin “comerse” ninguna letra; respirar tranquilamente de forma que las palabras se formen bien.

La velocidad. La velocidad con que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en persona.

El volumen. El volumen de la voz debe ser mediano; si se vocaliza bien, el ciudadano podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente.

6.3.2. CENTRO DE LLAMADAS O CALL CENTER.

Es un centro de servicios telefónicos con capacidad para atender un alto volumen de llamadas automáticamente o a través de agentes capacitados para gestionar diversos temas; puede incluir la atención de otras tecnologías tales como Internet, recepción automática de llamadas o chat, en cuyo caso se denominará centro de contacto.



Protocolo Atención al Usuario

6.3.2.1. Acciones de anticipación.

- Revisar que los elementos (computador, teléfono, diadema) y los documentos para la atención estén disponibles.
- Conocer las novedades del servicio mientras se estuvo fuera de turno.

6.3.2.2. En el contacto inicial.

- Contestar la llamada antes del tercer timbre.
- Saludar al ciudadano diciendo “Buenos días/tardes/noches, habla (diga su nombre), ¿con quién tengo el gusto de hablar?”.
- Establecido el nombre del ciudadano, dirigirse nuevamente a él por su nombre antecedido de “Señor”, “Señora” y preguntar “¿En qué puedo ayudarle?”

6.3.2.3. Desarrollo del servicio.

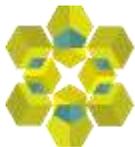
- Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes.
- Esperar, sin interrumpir, a que el ciudadano termine de hablar antes de responder siguiendo el guion establecido.
- Si es preciso, informar al ciudadano qué pasos sigue en el proceso.

Si debe poner la llamada en espera:

- Explicar al ciudadano por qué debe poner la llamada en espera, y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
- Antes de poner la llamada en espera, he de informarle que se le está solicitando permiso para hacerlo y esperar la respuesta.
- Si se estima que el tiempo de espera será largo, darle la opción al ciudadano de que se mantenga en la línea u ofrecer devolverle la llamada después, siempre y cuando los procedimientos de la entidad lo permitan; si el ciudadano acepta la devolución de la llamada, debe pedírsele su número telefónico y, efectivamente, devolver la llamada.
- Cuando el ciudadano haya aceptado esperar, retomar la llamada cada cierto tiempo y explicarle cómo va su gestión.
- Al retomar la llamada, ofrecer agradecimiento por la espera o disculparse por la demora, en el evento de que se haya excedido en el tiempo prometido.

Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata:

- Explicarle la razón de la demora.
- Informar la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se hará.

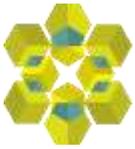


E.S.E.
HOSPITAL
GERIÁTRICO Y ANCIANATO
SAN MIGUEL

CÓDIGO: FOR-GEM-01
VERSIÓN: 2
VIGENCIA: Mayo 2023

Protocolo Atención al Usuario





Protocolo Atención al Usuario

6.3.2.4. En la finalización del servicio

- Verificar con el ciudadano que entendió la información y preguntarle si hay algomás en lo que se le pueda servir.
- Retroalimentar al ciudadano con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.
- Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre.
- Permitirle al ciudadano colgar primero.
- Si hubo alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, comunicarlo al jefe inmediato para que resuelva de fondo.
- No hay nada más molesto para el ciudadano que un servidor que pase la llamada a otra extensión donde nadie le conteste.
- En caso de marcar la extensión y no recibir respuesta, retomar la llamada del ciudadano, tomarle los datos como nombre, teléfono de contacto y correo electrónico y decirle que se le informará al encargado del tema para que le devuelva llamada o se contacte a través del teléfono o correo informado.
- Despedirse amablemente.
- Si se tomó un mensaje para otro servidor público, informarle y comprobar si la llamada fue devuelta. Recordar que el contacto inicial es siempre la cara de la entidad.

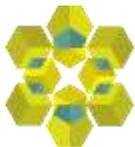
6.3.3. ATENCIÓN TELEFÓNICA EN CONMUTADOR Y OFICINAS

6.3.3.1. En el contacto inicial.

- Contestar la llamada antes del tercer timbre.
- Saludar al ciudadano diciendo “Buenos días/tardes/noches, Identificar el nombre de la Entidad, (diga su nombre), ¿con quién tengo el gusto de hablar?”.
- Establecido el nombre del ciudadano, dirigirse nuevamente a él por su nombre antecedido de “Señor”, “Señora” y preguntar “¿En qué puedo ayudarle?”

6.3.3.2. Desarrollo del servicio.

- Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes.
- Esperar, sin interrumpir, a que el ciudadano termine de hablar antes de responder siguiendo el guion establecido.
- De ser necesario marcar una extensión, informe al ciudadano que pasara la llamada.

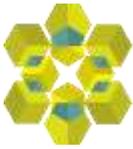


E.S.E.
HOSPITAL
GERIÁTRICO Y ANCIANATO
SAN MIGUEL

CÓDIGO: FOR-GEM-01
VERSIÓN: 2
VIGENCIA: Mayo 2023

Protocolo Atención al Usuario





Protocolo Atención al Usuario

- Si es preciso, informar al ciudadano qué pasos sigue en el proceso.

Si debe poner la llamada en espera:

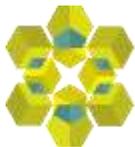
- Explicar al ciudadano por qué debe poner la llamada en espera, y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
- Antes de poner la llamada en espera, informarle que se le está solicitando permiso para hacerlo y esperar la respuesta.
- Si se estima que el tiempo de espera será largo, darle la opción al ciudadano de que se mantenga en la línea u ofrecer devolverle la llamada después, siempre y cuando los procedimientos de la entidad lo permitan; si el ciudadano acepta la devolución de la llamada, debe pedírsele su número telefónico y, efectivamente, devolver la llamada.
- Cuando el ciudadano haya aceptado esperar, retomar la llamada cada cierto tiempo y explicarle cómo va su gestión.
- Al retomar la llamada, ofrecer agradecimiento por la espera o disculparse por la demora, en el evento de que se haya excedido en el tiempo prometido.

Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata:

- Explicarle la razón de la demora.
- Informar la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se hará.

6.3.3.3. En la finalización del servicio

- Verificar con el ciudadano que entendió la información y preguntarle si hay algo más en lo que se le pueda servir.
- Retroalimentar al ciudadano con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.
- Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre.
- Permitirle al ciudadano colgar primero.
- Si hubo alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, comunicarlo al jefe inmediato para que resuelva de fondo.
- No hay nada más molesto para el ciudadano que un servidor que pase la llamada a otra extensión donde nadie le conteste.
- En caso de marcar la extensión y no recibir respuesta, retomar la llamada del ciudadano, tomarle los datos como nombre, teléfono de contacto y correo electrónico y decirle que se le informará al encargado del tema para que le devuelva la llamada o se contacte a través del teléfono o correo informado.
- Despedirse amablemente.
- Si tomó un mensaje para otro servidor público, informarle y comprobar si la llamada fue devuelta. Recordar que el contacto inicial es siempre la cara de la entidad.

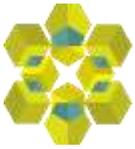


E.S.E.
HOSPITAL
GERIÁTRICO Y ANCIANATO
SAN MIGUEL

CÓDIGO: FOR-GEM-01
VERSIÓN: 2
VIGENCIA: Mayo 2023

Protocolo Atención al Usuario





Protocolo Atención al Usuario

6.4. CANALES DE ATENCIÓN VIRTUAL

Ruta de Atención



6.4.1. PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL

Este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como página web, correo electrónico y redes sociales. Las consideraciones generales para la interacción con el ciudadano a través de redes sociales están establecidas por Gobierno en Línea del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones, en el documento Gestión de la Comunicación en Redes Sociales.

6.4.2. RECOMENDACIÓN GENERAL

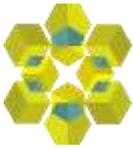
En los casos en los cuales las respuestas incluyan datos personales, ofrecer enviar la respuesta por medios más formales (Habeas data).

6.4.3. CORREO ELECTRÓNICO

El funcionario de la E.S.E Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.

6.4.3.1. Recomendaciones generales

- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para



Protocolo Atención al Usuario

enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.

- Seguir el protocolo establecido por la entidad con relación al uso de plantillas y firmas.
- Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.

6.4.3.2. Acciones de anticipación

Responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional y no a un correo personal de un servidor.

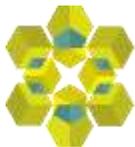
- Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la entidad.
- Analizar si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar de ello al ciudadano.

6.4.3.3. En el desarrollo del servicio

- Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo “Asunto”.
- En el campo “Para” designar al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico.
- En el campo “CC” (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.

Al responder un mensaje verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia del mismo necesitan conocer la respuesta. En algunas ocasiones se envía copia a muchas personas con el fin de que sepan que “yo sí contesté”, lo cual genera que se ocupe innecesariamente la capacidad de los buzones de correo electrónico de otros miembros de la entidad.

- Empezar la comunicación con una frase como “Según su solicitud de fecha..., relacionada con...” o “En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...”.
- Escribir siempre en un tono impersonal.
- Ser conciso. Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.
- Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.
- No escribir líneas de más de 80 caracteres. Muchos monitores no permiten ver más en la pantalla.

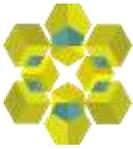


E.S.E.
HOSPITAL
GERIÁTRICO Y ANCIANATO
SAN MIGUEL

CÓDIGO: FOR-GEM-01
VERSIÓN: 2
VIGENCIA: Mayo 2023

Protocolo Atención al Usuario





Protocolo Atención al Usuario

- No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.
- Responder todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano de forma clara y precisa.
- Si se debe adjuntar documentos al mensaje, considerar quiénes son los destinatarios. Es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo.
- Guardar el archivo en un formato que la mayoría de software puedan leer. Además, conviene estar atento al tamaño del adjunto pues un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico del destinatario.

6.4.3.4. En la finalización del servicio.

El servidor público debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, el nombre y la dirección web de la entidad. Recordar usar las plantillas de firma de su entidad.

Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “Enviar”. Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la Entidad en quien recibe el correo electrónico.

6.4.4. REDES SOCIALES

El servicio al ciudadano en las redes sociales, a diferencia de los otros canales, no empieza con un evento tan específico -e individual- como una llamada entrante o un turno de atención. A pesar de que existen maneras de notificarse de los nuevos comentarios, solo son útiles hasta cierto punto porque la cantidad de información -en simultánea- puede volverla inmanejable. Por esto, se recomienda monitorear los comentarios, las preguntas y, en general, los mensajes.

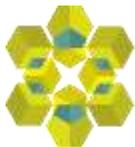
El Manual de gestión de la comunicación en redes sociales de Gobierno en Línea contiene herramientas para saber cómo gestionar mensajes en las redes sociales (Facebook, YouTube, Twitter, entre otras). Se recomienda su consulta.

6.4.4.1. Acciones de anticipación

El ciudadano de una red social no espera una respuesta inmediata, pero sí que estase dé. Si la capacidad de respuesta del servicio es muy limitada, fijar un plazo mínimo dará tiempo suficiente para cumplir.

6.4.4.2. En el contacto inicial

- Establecer mecanismos frecuentes de consulta de las redes sociales para estar al tanto de los mensajes recibidos.

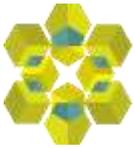


E.S.E.
HOSPITAL
GERIÁTRICO Y ANCIANATO
SAN MIGUEL

CÓDIGO: FOR-GEM-01
VERSIÓN: 2
VIGENCIA: Mayo 2023

Protocolo Atención al Usuario





Protocolo Atención al Usuario

- Procesar las respuestas teniendo en cuenta si son mensajes a los que se puede responder inmediatamente o no.

6.4.4.3. En el desarrollo del servicio.

Se puede sugerir consultar otros canales como la página web -por ejemplo, las preguntas frecuentes- u otro medio con información pertinente.

Tratar de responder varios mensajes con una sola respuesta, pero cada uno con algún detalle particular para que no parezcan mensajes de un robot.

6.4.4.4. En la finalización del servicio

Si hay alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, comunicarlo al jefe inmediato para que resuelva de fondo.

6.4.5. PÁGINA WEB

La página web es un medio por el cual los ciudadanos tiene a su disposición varios mecanismos de interacción con la E.S.E Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel, es precisamente este medio por el cual la entidad ha logrado darle soluciones inmediatas y concretas a la comunidad, siendo este proceso uno de los más innovadores de la empresa.

6.4.5.1. Acciones de anticipación

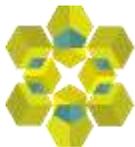
Cuando un ciudadano ingresa a la página web de la empresa www.sanmiguel.gov.co, encontrará a su disposición varios servicios que ayudan al desarrollo de las solicitudes que tenga el ciudadano, como agendamiento de citas, preguntas, acceso a PQRS, solicitudes de información, laboratorio y notificaciones judiciales.

En la parte superior de la página el ciudadano podrá ver diversos enlaces que le permitirá acceder a la siguiente información: Institución, Servicios, Transparencia Información pública, Atención al Ciudadano.

En la navegación de la página web el ciudadano también encontrará noticias de la E.S.E Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel algunos vídeos e información de los servicios que presta la entidad.

6.4.5.2. Desarrollo del servicio.

Si el ciudadano requiere un agendamiento de citas, es importante que se acerque a la IPS más cercana, registre sus datos en el sistema y una vez registrado puede ingresar a la Página Web de La E.S.E Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel y dar clic en el botón “Agendamiento de citas” Ingresa su documento de identidad, primer apellido, código de la imagen y sigue las instrucciones.

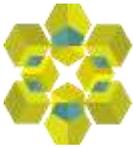


E.S.E.
HOSPITAL
GERIÁTRICO Y ANCIANATO
SAN MIGUEL

CÓDIGO: FOR-GEM-01
VERSIÓN: 2
VIGENCIA: Mayo 2023

Protocolo Atención al Usuario





Protocolo Atención al Usuario

Otro ítem que es muy útil para los ciudadanos es la consulta de autorizaciones vía web, el ciudadano ingresa a Sanmiguel.gov.co entra al ítem mencionado y sigue las instrucciones.

En preguntas, quejas, reclamos y solicitudes (PQRS) encontrará el ciudadano un formato que le ayudará a presentar su inconformidad frente a la entidad.

En el botón Compras es un sistema en el cual un proveedor puede inscribirse y acceder a la oferta que requiera la E.S.E Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel.

Los ciudadanos pueden consultar los resultados de sus exámenes ingresando su documento de identidad y contraseña previamente entregada por la entidad de salud.

En Notificaciones Judiciales, el ciudadano puede ingresar documentos que estén relacionados con este tema, ingresando nombre, correo electrónico, teléfono, asunto, mensaje y también puede adjuntar archivos.

6.4.5.3. Finalización de servicio.

Al terminar la navegación por la página web de la empresa es preciso que los ciudadanos se cercioren que sus acciones fueron realizadas exitosamente.

Si el ciudadano tiene alguna duda con respecto a la navegación de la página se puede comunicar con la entidad para recibir apoyo.

6.5. CORRESPONDENCIA

PROTOCOLO DE ATENCIÓN POR CORRESPONDENCIA

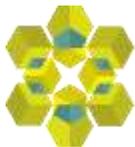
Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con la prestación de servicios de salud.

6.5.1. ACCIONES DE ANTICIPACIÓN

- Verificar que el sistema o mecanismo de asignación de turnos esté operando de forma adecuada.
- Tener a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicarla correspondencia

6.5.2. EN EL CONTACTO INICIAL

- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual, y manifestar con la expresión del rostro la disposición para servir al ciudadano. Puede decir: “Buenos días/tardes, ¿en qué le puedo servir?”.
- Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Sr.”, “Sra.”

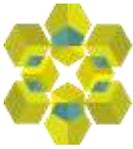


E.S.E.
HOSPITAL
GERIÁTRICO Y ANCIANATO
SAN MIGUEL

CÓDIGO: FOR-GEM-01
VERSIÓN: 2
VIGENCIA: Mayo 2023

Protocolo Atención al Usuario





Protocolo Atención al Usuario

6.5.3. EN EL DESARROLLO DEL SERVICIO.

- Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano. En caso de que insista en radicarlo, recibirlo.
- Destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos.
- Asignar un número de radicado a cada documento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida. Los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados.
- Registrar en el sistema fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento.

6.5.4. EN LA FINALIZACIÓN DEL SERVICIO

- Firmar y sellar la copia o planilla del remitente e informar al ciudadano el proceso que sigue en la entidad.
- Si el requerimiento no es competencia de la entidad, trasladarlo a la entidad competente, en el menor tiempo posible, e informárselo al ciudadano.

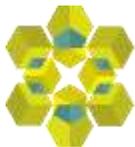
6.5.5. BUZONES DE SUGERENCIAS

- Realiza apertura de buzones en presencia de un funcionario de la IPS y de un miembro de la Liga de Usuarios o en su ausencia un usuario que se encuentre en la IPS.
- La frecuencia de apertura de buzones es la siguiente: 2 veces por semana en todas las IPS
- Diligencia el formato AP.F.02 Acta de Apertura de Buzones, con la firma de los participantes y se envía al responsable de Atención al Usuario para trámite correspondiente de acuerdo con la clasificación del requerimiento. (Queja, reclamo, sugerencia, felicitación).
- Informar al ciudadano el proceso que sigue la entidad.

6.6. DEBERES Y DERECHOS DE LOS CIUDADANOS Y DEL PACIENTE

6.6.1. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

- Ser tratado con respeto y dignidad.
- Presentar peticiones de manera verbal, escrita, u otros medios de comunicación y sin necesidad de apoderados.

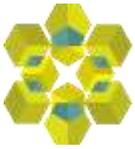


E.S.E.
HOSPITAL
GERIÁTRICO Y ANCIANATO
SAN MIGUEL

CÓDIGO: FOR-GEM-01
VERSIÓN: 2
VIGENCIA: Mayo 2023

Protocolo Atención al Usuario



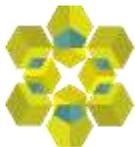


Protocolo Atención al Usuario

- Obtener información y orientación actualizada sobre los requisitos que las normas exijan, haciendo uso de los diferentes canales de comunicación de la Entidad y fuera de las horas de servicio al público, es decir, a través de medios tecnológicos electrónicos.
- Conocer el estado de cualquier actuación o trámite, a menos que exista reserva legal; si no hay reserva legal, podrá obtener información de registros y archivos públicos de acuerdo a los términos dispuestos por la Constitución y las leyes, obteniendo copias de los respectivos documentos requeridos, los cuáles serán pagados por su cuenta.
- Obtener respuesta rápida a sus peticiones, según los plazos establecidos por ley.
- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, así como personas en estado de indefensión.
- Los niños y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos de acuerdo a su interés, con relación a su bienestar personal y protección especial, las cuales tendrán prioridad en el turno.
- Los niños, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor tendrán prioridad en el turno.
- Exigir la confidencialidad de su información.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Formular testimonios y aportar documentos o elementos de prueba en cualquier actuación administrativa de la cual tenga interés, para que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir, asimismo, tiene derecho a ser informado sobre el resultado correspondiente
- Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

6.5.2. DEBERES DE LOS CIUDADANOS

- Cumplir la Constitución Política y las leyes.
- Actuar de acuerdo con el principio de la buena fe; dar testimonios verídicos y entregar documentos verdaderos.
- Evitar acciones que demoren los procesos, no dar testimonios ni entregar documentos falsos, no hacer enunciaciones temerarias o amenazantes.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos.
- Tratar respetuosamente a los servidores públicos.
- Respetar las filas y/o turnos asignados en los puntos de servicio al ciudadano.
- Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.

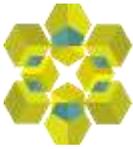


E.S.E.
HOSPITAL
GERIÁTRICO Y ANCIANATO
SAN MIGUEL

CÓDIGO: FOR-GEM-01
VERSIÓN: 2
VIGENCIA: Mayo 2023

Protocolo Atención al Usuario



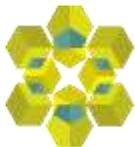


Protocolo Atención al Usuario

- Mantener actualizada su información de contacto y/o novedades del núcleofamiliar.
- Todo ciudadano en el territorio colombiano o en el exterior, puede acceder a información, orientación y trámites, a través de los canales de atención de nuestra entidad.

6.5.3. DERECHOS DEL PACIENTE

- Acceder a los servicios y tecnologías de salud, que le garanticen una unión integral, oportuna y de alta calidad.
- Recibir la atención de urgencias que sea requerida con la oportunidad que su condición a merite sin que sea exigible documento o cancelación de pago previo alguno.
- A mantener una comunicación plena, permanente, expresa y clara con el profesional de la salud tratante.
- A obtener 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 tratamiento de salud.
- A recibir prestaciones de salud en las condiciones y términos consagrados en la ley;
- A recibir un trato digno, respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones que tengan sobre los procedimientos.
- A que la historia clínica sea tratada de manera confidencial y reservada y que únicamente pueda ser conocida por terceros, previa autorización del paciente o en los casos previstos en la ley, ya poder consultar la totalidad de su historia clínica en forma gratuita y a obtener copia de la misma.
- A que se le preste durante todo el proceso de la enfermedad, asistencia de calidad por trabajadores de la salud debidamente capacitados y autorizados para ejercer.
- A la provisión y acceso oportuno a las tecnologías y a los medicamentos requeridos;
- A recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.
- A la intimidad. Se garantiza la confidencialidad de toda la información que sea suministrada en el ámbito del acceso a los servicios de salud y de las condiciones de salud y enfermedad de la persona, sin perjuicio de la posibilidad de acceso a la misma por los familiares en los eventos autorizados por la ley o las autoridades en las condiciones que esta determine;
- A recibir información sobre los canales formales para presentar reclamaciones, quejas, sugerencias y en general, para comunicarse con la administración de las instituciones, así como a recibir una respuesta por escrito.
- A solicitar y recibir explicaciones o rendición de cuentas acerca de los costos por los tratamientos de salud recibidos.
- A que se le respete la voluntad de aceptación o negación de la donación de sus órganos de conformidad con la ley.

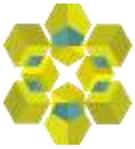


E.S.E.
HOSPITAL
GERIÁTRICO Y ANCIANATO
SAN MIGUEL

CÓDIGO: FOR-GEM-01
VERSIÓN: 2
VIGENCIA: Mayo 2023

Protocolo Atención al Usuario





Protocolo Atención al Usuario

- A no ser sometidos en ningún caso a tratos crueles o inhumanos que afecten su dignidad, ni a ser obligados a soportar sufrimiento evitable, obligados a padecer enfermedades que pueden recibir tratamiento.
- A que no se le trasladen las cargas administrativas y burocráticas que les corresponde servicio; asumir a los encargados o intervinientes en la prestación del servicio.
- Agotar las posibilidades de tratamiento para la superación de su enfermedad.

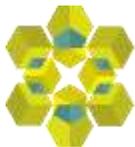
6.5.4. DEBERES DEL PACIENTE

- Propender por su auto cuidado, el de su familia y el de su comunidad;
- Atender oportunamente las recomendaciones formuladas en los programas de promoción y prevención.
- Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.
- Respetar al personal responsable de la prestación y administración de los servicios salud.
- Usar adecuada y racionalmente las prestaciones ofrecidas, así como los recursos del sistema.
- Cumplir las normas del sistema de salud.
- Actuar de buena fe frente al sistema de salud.
- Suministrar de manera oportuna y suficiente la información que se requiera para efectos del servicio.
- Contribuir solidariamente al financiamiento de los gastos que demande la atención en salud y la seguridad social en salud, de acuerdo con su capacidad de pago.

6.7. ACCIONES DE CONTINGENCIA:

Objetivo: Responder adecuadamente y de manera oportuna a los eventos que se pudieran generar en la prestación de servicios, que afecten al ciudadano:

- **Incumplimiento de cita por llegada tarde del Usuario:** Se educa al usuario en los deberes que él tiene en el cumplimiento del horario de atención, se evalúa la necesidad de la cita y se trata de buscar un reemplazo, cuando es urgente, de lo contrario se pide los datos al usuario para volver a asignarle una cita posteriormente.
- **Incumplimiento de cita por enfermedad del personal asistencial:** se reporta a Talento Humano para buscar la posibilidad de enviar un reemplazo, se informa al usuario la situación presentada ofreciéndole disculpas, se le solicita que espere para tener la posibilidad de un reemplazo de cita o para trasladar la cita a otro día.
- **Demora en atención médica, enfermería o administrativa:** Se investiga la razón de la demora, se informa al personal que labora, el tiempo de retraso que tiene, para lograr agilizar la atención, por último, se le brinda explicación al usuario y se ofrece disculpas.
- **Reprogramación de agendas:** Se imprime la agenda a trasladar y se hace el llamado telefónico a todos los usuarios informándoles el motivo del traslado y el horario de la nueva cita.

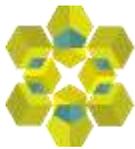


E.S.E.
HOSPITAL
GERIÁTRICO Y ANCIANATO
SAN MIGUEL

CÓDIGO: FOR-GEM-01
VERSIÓN: 2
VIGENCIA: Mayo 2023

Protocolo Atención al Usuario





Protocolo Atención al Usuario

- **Daño de equipo del personal asistencial o administrativo:** Se brinda explicación al usuario sobre la situación presentada, se reporta al área encargada para, evaluar el tiempo del respectivo arreglo y determinar si es necesario buscar otro equipo similar que esté disponible en el momento, para lograr una atención oportuna.
- **Demora en resultados diagnósticos:** Se reporta a los servicios de ayudas diagnósticas, se indaga la razón por la cual no ha generado el resultado, si no hay una respuesta afirmativa para la entrega del resultado, se informa al usuario y se toma los datos manifestando que en la menor brevedad posible, se hará contacto para a entrega del resultado.
- **Usuarios Agresivos por percepción de inadecuada atención:** reconocer situaciones de riesgo de agresión, y adelantarse a los acontecimientos mediante estrategias adecuadas de comunicación como: saber controlar su expresión, prestar atención a lo que el Usuario dice transmitiéndole que se entiende su estado emocional y desarrollar un tipo de comunicación razonable y conciliadora.

Se tiene establecido la aplicación del PROTOCOLO ATENCIÓN DE PACIENTES

ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO
Nombre: Leivy Cuadros Cargo: Gestión al Usuario	Nombre: Carolina Osorio Cargo: Subgerente Administrativa y Financiera	Nombre: Carolina Osorio Cargo: Subgerente Administrativa y Financiera
Fecha: 14-agosto-2023	Fecha: 14-agosto-2023	Fecha: 14-agosto-2023

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DE VIGENCIA
01	Creación del documento	14-Agosto-2023