

	MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL SECRETARIA DE SALUD DE SANTANDER ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO - SANTANDER NIT. 900190045-1	Código:
		Versión: 01/04/2017
		Página 1 de 19

**Resolución 285
23 de octubre de 2017**

“POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA LA GUÍA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA E.S.E. HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRÁN”

El gerente de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán en uso de sus atribuciones legales, y en especial las que confiere el Decreto 00436 del 12 de diciembre de 2007.

CONSIDERANDO

1. Que en el artículo 2 de la Constitución Política, se mencionan los fines esenciales del Estado, entre los que están servir a la comunidad, facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; Artículo 20 (Libertad de expresión) menciona que toda persona tiene derecho a informar y recibir información veraz e imparcial.
2. Que en la Ley 962 de 2005 se dicta las “disposiciones sobre la racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos, entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos” a través de la cual se toman los principios rectores: reserva legal de permisos, licencias o requisitos, procedimiento para establecer los trámites autorizados por la ley, información y publicidad, fortalecimiento tecnológico para la agilización de trámites y facilidad de acceso a los servicios de las entidades públicas.
3. Que en el Decreto 019 del 10 de enero de 2012 se dictan las “normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”
4. Que de conformidad con el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, esta herramienta se constituye en una estrategia que tenderá a mejorar la calidad de los servicios prestados a los ciudadanos en tanto que integra los principios o atributos del servicio; de manera clara involucra a todo el personal de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán en la atención al ciudadano (a), le exige disposición con miras a una adecuada atención y al suministro de respuestas oportunas e idóneas.
5. Que la Ley 262 de 2005 tiene por objeto facilitar las relaciones de los particulares con la Administración Pública, de tal forma que las actuaciones que deban surtirse ante ella para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones se desarrollen de conformidad con los principios establecidos en los artículos 83, 84, 209 y 333 de la Carta Política.
6. Que la Guía anteriormente mencionada requiere ser actualizada de a la normatividad vigente y los cambios que se han dado al interior de la Entidad.



MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL
SECRETARIA DE SALUD DE SANTANDER
ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN
SOCORRO - SANTANDER
NIT. 900190045-1

Código:

Versión: 01/04/2017

Página 2 de 19

7. Que se hace necesario definir la nueva Guía de Atención al Ciudadano de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán.

Que en mérito de lo expuesto anteriormente,

RESUELVE

ARTÍCULO 1°: Adóptese la Guía de Atención al Ciudadano de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán de acuerdo con los lineamientos establecidos en la presente resolución, los cuales se encuentran anexos.

ARTÍCULO 2°: Obligaciones: Es responsabilidad de todo el personal que labora en la Institución cumplir y hacer cumplir la presente Guía.

ARTÍCULO 3°: Socialización: La presente Guía debe ser conocida por todo el personal que labora en la E.S.E. mediante la socialización e implementación en la página web e intranet institucional.

ARTÍCULO 4° Vigencia: La presente resolución rige a partir de su fecha de expedición.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE


ARIEL ALFONSO JIMÉNEZ ESCOBAR
Gerente

	MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL SECRETARIA DE SALUD DE SANTANDER ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO - SANTANDER NIT. 900190045-1	Código:
		Versión: 01/04/2017
		Página 3 de 19

Objetivo:

Establecer los parámetros que permita orientar la interacción entre los colaboradores de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán de Socorro y los ciudadanos, optimizar los recursos y la capacidad de respuesta por parte de la Entidad en casos de solicitud de información, formulación de reclamos, trámite o interposición de quejas.

Alcance:

Esta guía es una herramienta de consulta dirigida a mejorar la prestación de los servicios, la cual incluye los lineamientos para garantizar una adecuada atención al ciudadano e integra los atributos y protocolos de servicio. Este documento está dirigido a todos los colaboradores de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán que desempeñen funciones de atención al usuario, sin importar el tipo de vinculación laboral que se tenga con la Entidad.

Política de Calidad:

Mejorar permanentemente los niveles de calidad en cada uno de los procesos involucrados en la prestación de los servicios de salud, en busca de los más altos estándares de satisfacción de los clientes internos, externos, sus familias y comunidad en general orientado al desarrollo profesional de los integrantes de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán de Socorro, con enfoque en el mejoramiento de las competencias para obtener el mejor desempeño del talento humano. Además propendemos por la innovación, creatividad en cada una de las fases de la cadena de servicio, así como por el uso de los recursos disponibles.

Política de Humanización:

La E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán de Socorro, se compromete a brindar una atención integral al usuario y su familia, que comprende garantizar una atención accesible y equitativa, de los servicios que requieran de manera oportuna, con el fin de minimizar posibles riesgos que afecte su salud o vida.

La E.S.E. cuenta con Talento Humano capacitado e idóneo en cada uno de los servicios ofertados como resultado de un proceso constante de preparación y perfeccionamiento en la práctica del oficio, que fortalece el mejoramiento continuo de la calidad en la atención a las necesidades y expectativas físicas, sociales y espirituales de los usuarios respetando su privacidad y dignidad.

Política de confidencialidad de la información del paciente:

Dentro de la planeación de la atención a los usuarios, la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán de Socorro busca garantizar, como elemento fundamental de respeto hacia el paciente, su privacidad y dignidad.

	MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL SECRETARIA DE SALUD DE SANTANDER ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO - SANTANDER NIT. 900190045-1	Código:
		Versión: 01/04/2017
		Página 4 de 19

Para cumplir con este propósito, nuestra institución se compromete a garantizar la aplicación de las siguientes directrices:

Atención en condiciones de dignidad y privacidad. La E.S.E. procurará que todos los usuarios sean atendidos en sitios que reúnan las condiciones de dignidad y privacidad, que los funcionarios cumplan con la discrecionalidad exigida por el tipo de información que requieran del usuario, esta incluye:

- ✓ Toda información que se brinde a los usuarios debe hacerse en forma discreta, prudente y pertinente, sin hacer preguntas innecesarias que puedan incomodar al usuario.
- ✓ Dirijase a los usuarios en voz moderada durante la prestación de los servicios.
- ✓ Cuando el usuario solicita información confidencial en espacio abierto, el funcionario debe indicarle dónde puede obtener la información en forma privada.
- ✓ Proporcione privacidad a los usuarios durante la atención manteniendo cerradas las puertas, ventanas y cortinas de los consultorios o habitaciones, según el caso.
- ✓ Realice el interrogatorio a los usuarios en condiciones de privacidad.
- ✓ Cuando el usuario se indisponga con las preguntas que se le realicen, el funcionario debe dar explicación pertinente.
- ✓ Antes de realizar preguntas confidenciales al usuario explicarle el motivo del interrogatorio.
- ✓ Durante las rondas medicas no comentar información confidencial en la habitación de los usuarios cuando esta es compartida o hay presencia de acompañantes
- ✓ Dar información sobre la condición del paciente solo a las personas autorizadas por este o la familia.
- ✓ Las evaluaciones ginecológicas o que atenten contra la pudor del usuario deben realizarse en un lugar que permita seguridad y privacidad.
- ✓ Absténgase de hacer comentarios acerca de las patologías o del estado de los usuarios frente a otros usuarios

Atributos del Buen Servicio al Ciudadano

Oportunidad: prestar el servicio de manera ágil a los ciudadanos, en el momento adecuado cumpliendo con los términos legales e institucionales establecidos para cada



trámite y servicio requerido por los usuarios.

Empatía: con el fin de generar empatía, los colaboradores de la Entidad se pondrán en el lugar de los usuarios y de esta manera ellos se sentirán comprendidos y escuchados. Así mismo, es preciso conservar una buena comunicación entre la Entidad y los Usuarios con el objetivo de conocer sus necesidades.

Confiabilidad: toda actuación realizada por la Entidad debe ser conforme con lo previsto en las normas.

Amabilidad: el trato brindado por los colaboradores de la E.S.E. debe ser cortés, sincero y gentil otorgándoles la importancia que los usuarios se merecen.

Respeto: los usuarios del Hospital deben ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan sus diferencias.

Incluyente: cualquier interacción realizada por los colaboradores de la Entidad con los usuarios debe caracterizarse por la equidad e igualdad para todos los ciudadanos sin diferencias o discriminación de algún tipo.

Calidad: todo trámite, servicio, respuesta o información requerida por los usuarios debe satisfacer a quien lo recibe, esto supone comprender las necesidades de los usuarios, lo que a su vez exige escuchar al usuario e interpretar bien sus necesidades teniendo en cuenta atributos como seguridad, eficiencia, accesibilidad, oportunidad, pertinencia y efectividad.

Con el fin de brindar un buen servicio a los usuarios, los colaboradores de la Entidad deben conocer las necesidades que estos requieran. Por tal razón, respuestas como "No sé...", "Vuelva mañana" o "Eso no me corresponde a mí" generan mala percepción respecto al servicio recibido.

Conociendo a nuestros usuarios

La E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán reconoce a los usuarios como el eje de la Entidad, razón por la cual, es importante que se tenga presente que a los usuarios les gusta que:

- Los tengamos en cuenta.
- Les demos importancia.
- Los tratemos amable y respetuosamente.
- Los atendamos con calidez y agilidad.
- Los orientemos con precisión.
- Les ofrezcamos alternativas de solución.
- Comprendamos su situación.



Habilidades y aptitudes a desarrollar

Los colaboradores de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán que dentro de sus funciones se encuentre orientar, brindar información, responder una petición, queja, reclamo, solicitud y denuncia o atender directamente al usuario que acude de manera presencial a la Entidad, deben desarrollar las siguientes habilidades:

Amabilidad y cortesía: los colaboradores deben ser amables y corteses con los usuarios que requieren algún servicio de la Entidad.

Sensibilidad: disposición y entusiasmo por parte de la E.S.E. al momento de atender a los usuarios para satisfacer las necesidades particulares.

Comprensión: es necesario que los colaboradores de la E.S.E. sean tolerantes y pacientes al momento de interactuar con los usuarios y sobre todo en situaciones difíciles o usuario molesto.

Dinamismo: los colaboradores de la E.S.E. deben actuar con energía, diligencia y prontitud con el fin de satisfacer las necesidades del usuario respetando las políticas y normas de la Entidad, entre otros.

Protocolo de atención para vigilantes

Los vigilantes son las primeras personas que reciben a los usuarios cuando se acercan a la Entidad, por lo cual deberán ser siempre amables durante la atención. Deben tener en cuenta lo siguiente:

- ✓ Dar el saludo de bienvenida al usuario y/o su familia de la siguiente manera: Buenos días/ tardes/noches, bienvenid@ a la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán de Socorro.
- ✓ Efectuar la revisión de pertenencias, comunicando al usuario lo siguiente: (Por favor permítame revisar su maletín, bolso, etc. Esto se hace para garantizar su seguridad en la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán. Gracias).
- ✓ Preguntar al usuario hacia dónde se dirige.
- ✓ Según respuesta del usuario, Explique: Con lenguaje usual y de forma respetuosa de las indicaciones específicas de la ubicación de servicio al cual el usuario y/o su familia se dirige.
- ✓ Si desconoce la información requerida por el usuario, oriéntelo a las oficinas del Sistema de Información y Atención al Usuario ubicados en los Servicios de Consulta Externa y Urgencias.
- ✓ Una vez el usuario haya terminado su visita en la Entidad, despida al usuario con expresiones como: (feliz día/ tarde/ noche señor(a) ha sido en un gusto atenderle, gracias por utilizar nuestros servicios.
- ✓ Nunca usar expresiones como 'chao'.



- ✓ Tener una actitud de obstrucción al acceso o desconfianza con relación al usuario, sólo se debe presentar cuando la situación así lo amerite. (De acuerdo con el protocolo de seguridad ya establecido por la empresa que presta el servicio de vigilancia contratada por la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán).

- **Proceso de Facturación**

- ✓ Dar el saludo de bienvenida al usuario y/o su familia de la siguiente manera: Buenos días/ tardes bienvenid@ a la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán de Socorro.
- ✓ Realice su presentación indicando el nombre y el cargo.
- ✓ Realice la siguiente pregunta: Señor usuario ¿en qué lo puedo ayudar?
- ✓ Según respuesta del usuario, solicite: Con lenguaje usual y de forma respetuosa los documentos necesarios para poder facturar el servicio.
- ✓ Oriente al usuario el proceso a seguir para recibir la atención facturada.
- ✓ Una vez el usuario haya terminado su proceso en el servicio de facturación, despida al usuario con expresiones como: (feliz día/ tarde señor(a) ha sido un gusto atenderle, gracias por utilizar nuestros servicios.

- **Proceso de Estadística**

- ✓ Dar el saludo de bienvenida al usuario y/o su familia de la siguiente manera: Buenos días/ tardes bienvenid@ a la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán de Socorro.
- ✓ Realice su presentación indicando el nombre y el cargo.
- ✓ Realice la siguiente pregunta: Señor usuario ¿en qué lo puedo ayudar?
- ✓ Según respuesta del usuario, solicite con lenguaje usual y de forma respetuosa los documentos necesarios para poder asignar la cita médica o entrega de documentos según sea el requerimiento.
- ✓ Una vez el usuario haya terminado su proceso en el servicio de estadística, despida al usuario con expresiones como: (feliz día/ tarde señor(a) ha sido un gusto atenderle, gracias por utilizar nuestros servicios.

- **Proceso Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) y Trabajo Social**

- ✓ Dar el saludo de bienvenida al usuario y/o su familia de la siguiente manera: Buenos días/ tardes bienvenid@ a la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán de Socorro.
- ✓ Realice su presentación indicando el nombre y el cargo.
- ✓ Realice la siguiente pregunta: Señor usuario ¿en qué lo puedo ayudar?
- ✓ Según respuesta del usuario, explique con lenguaje usual y de forma respetuosa los trámites a seguir y/o ubicación de los servicios.

	MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL SECRETARIA DE SALUD DE SANTANDER ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO - SANTANDER NIT. 900190045-1	Código:
		Versión: 01/04/2017
		Página 8 de 19

- ✓ Una vez el usuario haya terminado su proceso en el Sistema de Información y Atención al Usuario, despídalo con expresiones como: (feliz día/ tarde señor(a) ha sido un gusto atenderle, gracias por utilizar nuestros servicios.

- **Procesos Asistenciales Ambulatorios**

- ✓ Dar el saludo de bienvenida al usuario y/o su familia de la siguiente manera: Buenos días/tardes/noches bienvenid@ a la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán de Socorro.
- ✓ Realice su presentación indicando el nombre y el cargo.
- ✓ Realice la siguiente pregunta: Señor usuario ¿en qué lo puedo ayudar?
- ✓ Según respuesta del usuario, explique con lenguaje usual y de forma respetuosa los trámites requeridos para acceder a los servicios. Aplique el (IN17-002 Instructivo para verificar el entendimiento de las recomendaciones dadas por el profesional de la salud al paciente y su familia).
- ✓ Durante la consulta maneje un lenguaje claro y respetuoso hacia el usuario y/o familia. Aplique el instructivo para verificar el entendimiento de las recomendaciones dadas por el profesional de la salud al paciente y su familia.
- ✓ Una vez el usuario haya terminado su proceso de atención, despídase con expresiones como: (feliz día/ tarde/ noche señor(a) ha sido un gusto en atenderle, gracias por utilizar nuestros servicios.)

- **Procesos Cirugía Ambulatoria y Programada**

- ✓ Dar el saludo de bienvenida al usuario y/o su familia de la siguiente manera: Buenos días/tardes/noches bienvenid@ a la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán de Socorro.
- ✓ Las enfermeras, auxiliares de enfermería, Instrumentadoras quirúrgicas y Médicos que van a estar a cargo del paciente deben realizar su presentación ante el usuario indicando nombre completo y cargo.
- ✓ Antes de iniciar el procedimiento, explique al paciente: nombre del procedimiento, en qué consiste, cómo se llevará a cabo, información sobre riesgos y probables complicaciones. Aplique el (IN17-002 Instructivo para verificar el entendimiento de las recomendaciones dadas por el profesional de la salud al paciente y su familia).
- ✓ Resuelva toda duda que le surja al paciente acerca de su estado de salud. Si desconoce la información o no es competente para responderla busque apoyo con otro profesional de la salud.
- ✓ Indique, con lenguaje claro y usual, al paciente las recomendaciones y cuidados que debe seguir en casa. Aplique el (IN17-002 Instructivo para verificar el entendimiento de las recomendaciones dadas por el profesional de la salud al paciente y su familia). Registre en la Historia Clínica que el paciente y/o familia entendió claramente la información suministrada y posteriormente infórmele al paciente y/o familia que debe firmar.

	MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL SECRETARIA DE SALUD DE SANTANDER ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO - SANTANDER NIT. 900190045-1	Código:
		Versión: 01/04/2017
		Página 9 de 19

- ✓ Una vez el usuario haya terminado su proceso de atención, despídase con expresiones como: (feliz día/ tarde/ noche señor(a) ha sido un gusto en atenderle, gracias por utilizar nuestros servicios.)

- **Proceso de Hospitalización.**

Al ingreso del paciente a la unidad de hospitalización u observación de urgencias realice lo siguiente:

- ✓ Dar el saludo de bienvenida al usuario y/o su familia de la siguiente manera: Buenos días/tardes/noches bienvenid@ al Servicio de Quirúrgicas/ Medicina Interna/ Pediatría/ Ginecoobstetricia/Observación Urgencias de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán de Socorro.
- ✓ Las enfermeras, auxiliares de enfermería, Instrumentadoras quirúrgicas y Médicos que van a estar a cargo del paciente deben realizar su presentación ante el usuario indicando nombre completo y cargo.
- ✓ La enfermera o auxiliar de enfermería debe presentar al paciente a los demás compañeros de habitación, de la siguiente manera: Señores (nombre a cada paciente por su nombre y apellidos) les presento a (Nombre y Apellido del paciente) quien nos va estar acompañando en esta habitación. Posteriormente, indique al paciente "esperamos que su estadía en el servicio de Quirúrgicas/ Ginecoobstetricia/Medicina interna/Pediatría/Observación Urgencias sea satisfactoria.
- ✓ La enfermera o auxiliar de enfermería debe poner al paciente la manilla de prevención de eventos adversos según (MN17-001 Manual de identificación de Pacientes).
- ✓ La enfermera o auxiliar de enfermería debe explicar al paciente y/o su familiar el uso de las barandas en las camas con el fin de prevenir caídas, según (IN17-004 Instructivo de capacitación al paciente y/o su familia en el manejo de barandas). Explique la información documentada en el (RG01-IN17004 Indicaciones Especiales para familiares y/o encargados de usuarios con riesgo de caída). Este formato debe ser firmado por familiares o encargados de usuarios y anexarlo a la Historia Clínica. Aplique el (IN17-002 Instructivo para verificar el entendimiento de las recomendaciones dadas por el profesional de la salud al paciente y su familia).
- ✓ Explíquelo al paciente/familiar/acompañante que cualquier necesidad será atendida por el personal de enfermería.
- ✓ Al egreso del paciente de la unidad de hospitalización, despídase con expresiones como: (feliz día/ tarde/ noche señor(a) ha sido un gusto en atenderle, gracias por utilizar nuestros servicios.)

"Tenga en cuenta que al ingresar a la habitación se debe saludar al usuario por su respectivo nombre, apellido y explicar cuál es el motivo de la visita"

	MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL SECRETARIA DE SALUD DE SANTANDER ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO - SANTANDER NIT. 900190045-1	Código:
		Versión: 01/04/2017
		Página 10 de 19

- **Proceso de Ronda Médica Especializada**

- ✓ Dar el saludo de bienvenida al usuario y/o su familia de la siguiente manera: Buenos días/tardes/noches, e identificarse con el nombre completo y cargo/especialidad.
- ✓ Interactúe y brinde información clara, respetuosa y en lenguaje usual al paciente. Aplique el (IN17-002 Instructivo para verificar el entendimiento de las recomendaciones dadas por el profesional de la salud al paciente y su familia).
- ✓ Despídase con expresiones como: (feliz día/ tarde/ noche señor(a) ha sido un gusto en atenderle)

- **Proceso de Aseo y Desinfección**

- ✓ Dar el saludo de bienvenida al usuario y/o su familia de la siguiente manera: Buenos días/tardes/noches, e identificarse con el nombre completo y cargo. Indicar que realizará la limpieza y el aseo a la habitación.
- ✓ Una vez haya finalizado el proceso de limpieza, despídase con expresiones como: (feliz día/ tarde/ noche señor(a)).

- **Proceso de Alimentación**

- ✓ Al ingresar a las habitaciones, dar el saludo de bienvenida al usuario y/o su familia de la siguiente manera: Buenos días/tardes/noches, e identificarse con el nombre completo. Indicar que se le hará entrega de la alimentación.
- ✓ Una vez haya finalizado el proceso de entrega de la alimentación, despídase del paciente con expresiones como: (feliz día/ tarde/ noche señor(a)).

“Verificar si el paciente porta la manilla de color lila. De ser afirmativo, el paciente no puede ingerir alimentos”.

Protocolo para la atención telefónica

Para la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán la atención telefónica es tan importante como la presencial, para este canal de atención al ciudadano, existe el siguiente protocolo:

Llamadas entrantes:

- ✓ Cualquier llamada se debe atender inmediatamente para evitar que la persona que llama espere demasiado tiempo.
- ✓ Cuando levante el auricular, debe mencionar el nombre de la dependencia a la cual pertenece, saludar e indicar el nombre. Éste momento es importante ya que transmitimos la información más básica al ciudadano y confirmamos al interlocutor que se está comunicando o no con el área o persona que requiere.

	MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL SECRETARIA DE SALUD DE SANTANDER ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO - SANTANDER NIT. 900190045-1	Código:
		Versión: 01/04/2017
		Página 11 de 19

- ✓ Si la llamada es para otra área, oriente al interlocutor sobre su necesidad o requerimiento.
- ✓ Recordemos que quien llama, espera y necesita que alguien de nosotros le atienda y sobretodo ayude a solucionar su consulta, necesidad o requerimiento.

Para tener en cuenta:

- ✓ Atender la llamada de manera amable y respetuosa.
- ✓ Responda al teléfono con un tono adecuado, pronunciación y vocalización clara.
- ✓ Es importante que el ciudadano tenga la certeza de quién contesta el teléfono.
- ✓ Mantener una postura relajada y natural: proyecta el comportamiento mediante la voz.
- ✓ La velocidad con que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en persona.
- ✓ El volumen de la voz debe ser mediano; si se vocaliza bien el ciudadano podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente.
- ✓ Hable despacio y repita si es necesario. Siempre debe tratar de "usted" sin excepción a quien hace la llamada.
- ✓ Contestar la llamada antes del tercer timbre.
- ✓ Escuche cuidadosamente a la persona que llama. Espere hasta que termine de hablar para responder y asegúrese de entender su pregunta antes de contestar. Aclare cualquier detalle de la pregunta del interlocutor si no está seguro.
- ✓ Al brindarle una respuesta a la persona que llama, pregunte si entendió la información que le proporcionó y si ésta cumple su expectativa.
- ✓ Siempre debe responder con palabras o frases amables, sencillas y directas.
- ✓ Informe antes de poner una llamada en espera. Agradezca a la persona que llama por su paciencia e indíquele cuánto tiempo tendrá que esperar, ofrézcale la opción a la persona que llama de esperar en línea, comunicarse más tarde o dejar sus datos para que se comuniquen con él/ella con posterioridad.
- ✓ En caso que la solicitud no sea de competencia del servidor, amablemente comunicarle que se pasará la llamada al área encargada o darle el número telefónico de la extensión en donde puede recibir la información.
- ✓ Si el interlocutor es agresivo, siempre debe intentar calmarlo y orientarlo con la persona encargada de atención al usuario, con el fin de que él interponga su petición, queja, reclamo o sugerencia si no está conforme con la atención que usted le está brindando. ¡Nunca debe colgarle el teléfono!
- ✓ Dar al usuario una atención completa y exclusiva durante el tiempo de la comunicación.
- ✓ Al finalizar la atención despedirse amablemente, llamándolo por su nombre Sr./Sra. (nombre del usuario), le puedo colaborar en algo más. Gracias por haberse comunicado con la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán de Socorro. Que tenga un feliz (día/tarde/noche), recuerde que le habló (nombre de la persona que atendió la llamada).

	MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL SECRETARIA DE SALUD DE SANTANDER ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO - SANTANDER NIT. 900190045-1	Código:
		Versión: 01/04/2017
		Página 12 de 19

Protocolo para dar una respuesta negativa al ciudadano

Cuando se dé una respuesta negativa al usuario se debe tener la certeza de que no hay alternativa de solución.

Tenga en cuenta el siguiente procedimiento:

1. Ofrecer disculpas al ciudadano por los inconvenientes que la imposibilidad de respuesta positiva le pueda ocasionar.
2. Exponer alternativas, que aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiera, puedan ayudar a dar una solución aceptable a la situación.
3. Indicar al ciudadano una posible acción a realizar, por ejemplo, "Si me lo permite, muy respetuosamente le sugerimos que..." y recomendar, en caso de ser posible, una solución temporal o ciertas medidas que el ciudadano pueda tomar en el futuro para evitar que la situación se repita.
4. Agradecer al ciudadano su comprensión.

Para personas en condición de discapacidad o especial

Los vigilantes de la Entidad deberán:

1. Si hay fila para la entrada, hacerlos ingresar de manera inmediata.
2. Ubicarles un asiento o un espacio para la silla de ruedas para que lo ocupen.
3. Avisar a quien atenderá el trámite o prestará el servicio de la presencia de la persona en condiciones especiales de que trata este protocolo, para que sea atendida de inmediato.

Los colaboradores de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán deben:

Una vez el ciudadano en condiciones de discapacidad; de tercera edad, o mujer en estado de embarazo es recibido en el punto de atención o punto de contacto:

1. Darle la bienvenida al punto de atención o de contacto.
2. Establecer cuál es el tipo de tratamiento que deben otorgarle a la persona según su estado particular.
3. Averiguar el servicio requerido.
4. Disponer lo pertinente para dar prioridad en atención a la persona.
5. Si existe un puesto de atención preferencial para esta población, deben ser atendidos en orden de llegada y teniendo en cuenta la situación física y sensorial particular de cada uno; si no existe, serán atendidos antes que cualquier otro ciudadano que no se encuentre en condición de discapacidad.

Para tener en cuenta:

1. Si el estado físico particular de la persona lo requiere, ubíquese al lado del ciudadano.

	MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL SECRETARIA DE SALUD DE SANTANDER ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO - SANTANDER NIT. 900190045-1	Código:
		Versión: 01/04/2017
		Página 13 de 19

2. Mirar a los ojos al ciudadano y sonreírle cuando se acerque.
3. Saludar siguiendo el protocolo.
4. Tener mucha consideración con la situación particular que lleva al ciudadano al punto de servicio, dar todas las explicaciones que se requieran, si es necesario escribir lo que se ha manifestado verbalmente y demorar lo menos posible en la prestación del servicio.

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, les corresponde a los colaboradores de la Entidad:

- ✓ 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 afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos.

El colaborador debe:

- ✓ Identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete.
- ✓ En este último caso, si la entidad cuenta con intérprete solicitar el apoyo de dicha persona o de un acompañante que hable español.
- ✓ Si ninguna de estas alternativas es posible, debe pedirle a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser un procedimiento dispendioso, exigirá paciencia y voluntad de servicio
- ✓ Solicite los documentos 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.
- ✓ Dar 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.



Atención a personas con discapacidad visual, ciegas o con baja visión

- ✓ No halar a la persona del vestuario o del brazo.
- ✓ Informe a la persona sobre los documentos de los cuales está haciendo entrega y lo que usted está haciendo. Se sugiere utilizar expresiones como: *"al frente suyo se encuentra el formato"* o *"hago entrega de la documentación"*, *"voy a sacar una fotocopia de..."* con el fin que la persona en condición de discapacidad visual esté debidamente enterada.
- ✓ Oriente con claridad utilizando expresiones como *"a su izquierda encuentra"*, *"a su derecha está"* y otras similares.
- ✓ Cuando la persona con discapacidad visual tenga perro guía, no lo separe de éste, no lo jale, distraiga, consienta, dé comida o sujete por el arnés y permítale entrar antes que su usuario ya que este representa sus ojos y su seguridad.
- ✓ Preste su ayuda, siempre y cuando sea solicitada. Si requiere guiar a la persona con discapacidad visual, pose la mano de él sobre su hombro o brazo.
- ✓ Elimine obstáculos para crear ambientes sin riesgos (puertas semiabiertas, objetos tirados en el suelo, cables de corriente, materas, entre otros).
- ✓ Señalizar los vidrios y puertas transparentes.
- ✓ Cuando le entregue dinero a una persona con discapacidad visual, indíquele el monto o valor que está entregando, primero en billetes y después en monedas.
- ✓ Si por algún motivo el colaborador debe retirarse de su puesto de trabajo, debe informarle a la persona en situación de discapacidad visual antes de dejarla sola.

Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas

- ✓ Asegúrese de dirigirse directamente a la persona con discapacidad y no a su intérprete o acompañante.
- ✓ Siempre hable de frente y articule las palabras en forma clara y pausada.
- ✓ Evite taparse la boca o voltearse cuando está interactuando con una persona sorda, ya que algunas tienen habilidad de leer los labios.
- ✓ No realice gestos exagerados acerca de lo que está explicando.
- ✓ Debido a que la información visual cobra gran importancia, tenga cuidado con el uso del lenguaje no verbal o corporal.
- ✓ Si no entiende lo que la persona con discapacidad auditiva está tratando de decir, solicítele que lo repita o si le es posible que lo escriba. No aparente que ha comprendido lo transmitido, es importante establecer una comunicación efectiva.
- ✓ Si usted va a comunicarse por medio de un texto escrito, sea breve y claro. Tenga en cuenta que una persona sorda le responderá con frases cortas, concretas y que no todas saben leer y/o escribir.

Atención a personas sordocegueras

- ✓ 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. Trata 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

- ✓ Pregunte si la persona en condición de discapacidad requiere ayuda. Si la acepta, solicite que le explique lo que debe hacer y cómo.
- ✓ No toque sus elementos de ayuda (muletas, caminador, bastón) ni separe a las personas de estos, a menos que lo solicite.
- ✓ No tome a la persona con discapacidad de los brazos cuando se traslade. Hágalo únicamente en los casos en que sea solicitado.
- ✓ No transporte a las personas usuarias de sillas ruedas, a menos que ellas lo soliciten.

Atención a personas con discapacidad cognitiva

- ✓ Diríjase directamente a la persona con discapacidad y no a su acompañante.
- ✓ Recuerde incluirla siempre en las conversaciones.
- ✓ La información que brinde debe ser en mayor parte visual, con mensajes concretos y cortos.
- ✓ Sea paciente al hablar con una persona en condición de discapacidad intelectual, al dar explicaciones y escucharlo.

Atención a personas con discapacidad mental

- ✓ Diríjase con respeto.
- ✓ Realice el saludo de la manera habitual.
- ✓ Realice preguntas cortas, en un lenguaje claro y sencillo.
- ✓ Confirme que la información brindada fue comprendida perfectamente.
- ✓ Tenga en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por estas personas.



Utilice una terminología apropiada

Expresión Incorrecta	Expresión Correcta
• Discapacitado	• Persona con discapacidad
• Defecto de nacimiento	• Discapacidad congénita
• Deforme	• Persona con discapacidad congénita
• Enano	• Persona de talla baja Persona con Acondroplasia
• (el) ciego	• Persona ciega Persona con discapacidad visual
• Semividente	• Persona con baja visión
• (el) Sordo - Mudo - Sordomudo	• Persona sorda Persona con discapacidad auditiva
• Hipoacúsico	Persona Hipoacúsica. Baja audición. Estas personas no son sordas; pueden compensar su pérdida auditiva con un sistema o mecanismo de amplificación. Con limitación auditiva.
• Inválido - Minusválido - Tullido - Lisiado - Paralítico	• Persona con discapacidad física.
• Confinado a una silla de ruedas	• Persona usuaria de silla de ruedas
• Mutilado	• Persona con amputación
• Cojo	• Persona con movilidad reducida
• Mudo	• Persona con discapacidad del habla
• Retardado mental - Enfermo mental - Bobo - Tonto - Mongólico	• Persona con discapacidad intelectual
• Sicótico	• Persona con discapacidad psicosocial
• Neurótico	• Persona con neurosis
• Esquizofrénico	• Persona con esquizofrenia
• Epiléptico	• Persona con epilepsia
• Víctima de ...	• Persona que experimentó o que tiene... Persona en situación de ...
• Aquejado por ... Padece ... Sufre de ...	• Persona que tiene

	MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL SECRETARIA DE SALUD DE SANTANDER ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO - SANTANDER NIT. 900190045-1	Código:
		Versión: 01/04/2017
		Página 17 de 19

Atención a personas alteradas

En muchas ocasiones llegan a la Entidad usuarios inconformes, confundidos, ofuscados o furiosos, a veces por desinformación. En estos casos se recomienda:

- ✓ Mantener una actitud amigable y mirar al usuario 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; el usuario se queja de un servicio no de la persona.
- ✓ No perder el control; si el colaborador de la Entidad conserva la calma es probable que también el usuario 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 consciencia de la causa y el malestar del usuario.
- ✓ Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.
- ✓ Si el mismo problema sucede con otro usuario, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.

Lenguaje (Comunicación Verbal y No Verbal)

Se recomienda a los colaboradores lo siguiente:

- ✓ El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases corteses como: "con mucho, ¿en qué le puedo ayudar?" siempre son bien recibidas.
- ✓ Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- ✓ Llamar al usuario 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.
- ✓ Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como "mi amor", "corazón2, etc.
- ✓ Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con "Señor", "Señora".
- ✓ Evitar respuestas cortantes del tipo "Sí", "No" ya que se puede interpretar como frías y de afán.

Presentación personal

- ✓ La apariencia personal en los puntos de atención al usuario de la E.S.E. debe ser sobria, discreta, generar confianza y tranquilidad, sensación de orden y limpieza para finalmente causar una buena impresión.

	MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL SECRETARIA DE SALUD DE SANTANDER ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO - SANTANDER NIT. 900190045-1	Código:
		Versión: 01/04/2017
		Página 18 de 19

- ✓ Los colaboradores de la Entidad deben estar siempre bien presentados.
- ✓ Deben usar, sin excepción el carné de identificación institucional.

Presentación de los puestos de trabajo

- ✓ el cuidado y la apariencia de los sitios de trabajo tiene un impacto inmediato en la percepción del usuario; por esta razón se debe mantener limpio, en orden y libre de elementos ajenos a la labor que se desarrolla.
- ✓ Mantener el escritorio en perfecto orden y aseo.
- ✓ Las paredes deben estar libres de elementos tales como papeles, afiches, fotos, mensajes y adornos.

Atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

Es recomendable que la Entidad atienda con especial atención las sugerencias presentadas por la comunidad, siempre de una manera atenta y respetuosa, ya que éstas constituyen un insumo para el mejoramiento continuo de la calidad y accesibilidad al servicio. Proponer y generar soluciones simples e innovadoras a partir de dichas experiencias ayudará a la Entidad a mejorar el acceso a la información y a la comunicación.

La oficina del Sistema de Información y Atención al Usuario, SIAU, es la encargada de recepcionar y realizar el trámite de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que ingresan a la Entidad, por lo tanto si algún colaborador de la E.S.E. tiene conocimiento que un usuario desea interponer una PQRS debe informarle y direccionarle que es la oficina del SIAU la responsable de dicho trámite.

- ✓ Escuchar con atención y sin interrumpir al usuario.
- ✓ Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el usuario está solicitando.
- ✓ Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.
- ✓ Poner de inmediato en ejecución la solución ofrecida.
- ✓ Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente, en caso de que el usuario haya interpuesto un derecho de petición.
- ✓ Radicar de manera inmediata la queja o reclamo en el evento de que la misma sea presentada en forma escrita.

	MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL SECRETARIA DE SALUD DE SANTANDER ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO - SANTANDER NIT. 900190045-1	Código:
		Versión: 01/04/2017
		Página 19 de 19

Referencias Bibliográficas

- ✓ Protocolos de Servicio al Ciudadano – Departamento Nacional de Planeación DNP.
- ✓ Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente – Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.
- ✓