

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GAU-PT-001
	PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión : 01
		Página: 1 de 20

PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO

PROCEDIMIENTO GESTION Y ATENCION AL USUARIO

**E.S.E. DEPARTAMENTA MORENO Y CLAVIJO
ARAUCA**

 MORENO & CLAVIJO Empresa Social del Estado Departamental	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GAU-PT-001
	PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión : 01
		Página: 2 de 20

TABLA DE CONTENIDO

<u>INTRODUCCIÓN</u>	3
<u>ALCANCE</u>	4
<u>OBJETIVOS</u>	5
<u>OBJETIVO GENERAL</u>	5
<u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u>	5
<u>DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS</u>	6
<u>DERECHOS DE LOS USUARIOS:</u>	6
<u>DEBERES DE LOS USUARIOS:</u>	7
<u>TRATO DIGNO</u>	9
<u>CANALES DE SERVICIO</u>	10
<u>ACTITUD</u>	11
<u>LENGUAJE</u>	12
<u>ATENCIÓN AL USUARIO ALTERADO</u>	13
<u>PUESTO DE TRABAJO</u>	14
<u>ATENCION TELEFONICA.</u>	14
<u>ATENCIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO</u>	16
<u>CONTACTO INICIAL</u>	17
<u>Otras acciones adicionales para el contacto inicial con el usuario son:</u>	18
<u>TENCIÓN PREFERENCIAL</u>	19
<u>REFERENCIAS</u>	20

 MORENO & CLAVIJO Empresa Social del Estado Departamental	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GAU-PT-001
	PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión : 01
		Página: 3 de 20

INTRODUCCIÓN

En una Institución Prestadora de Servicios de Salud la ATENCIÓN AL USUARIO está dada por un conjunto de procesos interrelacionados entre sí, que involucran no solo el proceso específico de prestación de servicio de salud, sino que abarcan también una serie de procesos “no clínicos o asistenciales”, sin los cuales no sería posibles atender de manera adecuada y oportuna las necesidades y expectativas de los usuarios.

Es frecuente observar que los usuarios a pesar de acceder a la atención en salud de las Sedes y Centros Hospitalarios de la E.S.E Departamental Moreno y Clavijo, en algunas ocasiones se retiran de la entidad con alguna insatisfacción, bien sea, manifiesta y No manifiesta, lo cual es explicable, en el ámbito del conjunto de procesos que se encuentran alrededor de las actividades realizadas en la atención de los usuarios-pacientes como tal.

El proceso de comunicación e Información comienza desde el primer contacto con los usuarios-pacientes, su familia y/o Acompañantes, dicho proceso debe ser reforzado con un sistema de información en donde se den a conocer aspectos relacionados con los servicios que las Sedes y Centros Hospitalarios prestan y ofrecen, su calidad, ventajas, garantías, requisitos y condiciones para la prestación, los mecanismos de organización y participación social, mecanismo de defensa de los derechos, para hacer un mejor uso de los servicios; para poder así

Formarse criterios acerca de la calidad de los mismos.

Este protocolo de atención al ciudadano, es una guía que busca ordenar y mejorar la interacción entre los funcionarios de la E.S.E Moreno y Clavijo y los Usuarios; con el propósito de ser una

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GAN-PT-001
	PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 01
		Página: 4 de 20

herramienta simple para fortalecer la calidad de los servicios, las experiencias exitosas y optimizando las capacidades de respuestas a las solicitudes.

1. ALCANCE:

El protocolo de atención al usuario está dirigido a todos los funcionarios de la E.S.E Moreno y Clavijo, con la finalidad de dar a conocer los procedimientos que se deben tener en cuenta durante la atención a los usuarios, como así mismo dar pautas para un adecuado comportamiento dentro de las instalaciones; con el fin de fortalecer la calidad de la atención.

El Servicio de Información y Atención al Usuario es una iniciativa gerencial diseñada por el Ministerio de Protección Social, para fortalecer la calidad de los servicios, que tiene como punto de partida la información que proporcionan los

Usuarios en sus solicitudes de mejoramiento, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones en la atención brindada en ESE. Moreno y Clavijo.

 MORENO & CLAVIJO Empresa Social del Estado Departamental	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GAU-PT-001
	PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión : 01
		Página: 5 de 20

2. OBJETIVO GENERAL

Diseñar y establecer mecanismos para fortalecer la relación entre la ESE Departamental Moreno y Clavijo y los usuarios, enfocándose en mejorar la calidad de atención en salud, brindándoles información clara, oportuna y eficaz; contribuyendo a satisfacer sus necesidades

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Implementar una Guía dirigida hacia los funcionarios de la E.S.E Moreno y Clavijo para la atención de los usuarios y un manejo de la comunicación
- Sensibilizar a los funcionarios de la entidad con respecto a los principios de la atención al usuario y su importancia, como así garantizar un servicio de calidad
- Difundir la importancia de la Atención al ciudadano y las herramientas para un servicio de excelencia

4. DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS

• DERECHOS DE LOS USUARIOS:

1. Conocer junto con su familia los Derechos y Deberes que tienen dentro de la institución a través de la divulgación y promoción de los mismos.
2. Recibir un trato humanizado, amable y cortés por parte de quien brinda los servicios de salud.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GAU-PT-001
	PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión : 01
		Página: 6 de 20

3. **Recibir un trato digno y ético respetando sus creencias, raza, ideología política y costumbres, así como las opiniones personales que tenga sobre la enfermedad que sufre.**
4. **Recibir atención en sitios tranquilos, limpios e higiénicos y en condiciones de privacidad.**
5. **Recibir o rehusar apoyo espiritual o moral.**
6. **Decidir libremente con su familia o representante la realización o no de los procedimientos médicos, después de ser informado de los costos y los riesgos, dejando constancia escrita de su Decisión.**
7. **Elegir libremente el profesional de salud de acuerdo con la disponibilidad del hospital.**
8. **Ser remitido oportuna y adecuadamente a otras instituciones de salud cuando sus condiciones lo ameriten.**
9. **Participar en la planeación, gestión, evaluación y control de los servicios de salud, a través de la Asociación de Usuarios, comités de participación ciudadana y veedurías.**
10. **Ser atendido por personal idóneo con los suficientes conocimientos y destrezas.**

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GAU-PT-001
	PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión : 01
		Página: 7 de 20

11. **Ser** Escuchado oportunamente y recibir respuesta a todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones que sean generadas por el usuario.
12. **Recibir** toda la información acerca de los trámites administrativos para acceder a los servicios ofrecidos en la institución de salud.
13. La reserva de la historia clínica en aras al respeto por la intimidad.
14. **Decidir** libremente la aceptación o no de ser incluido en estudios de investigación científica previo consentimiento escrito del paciente.

• **DEBERES DE LOS USUARIOS:**

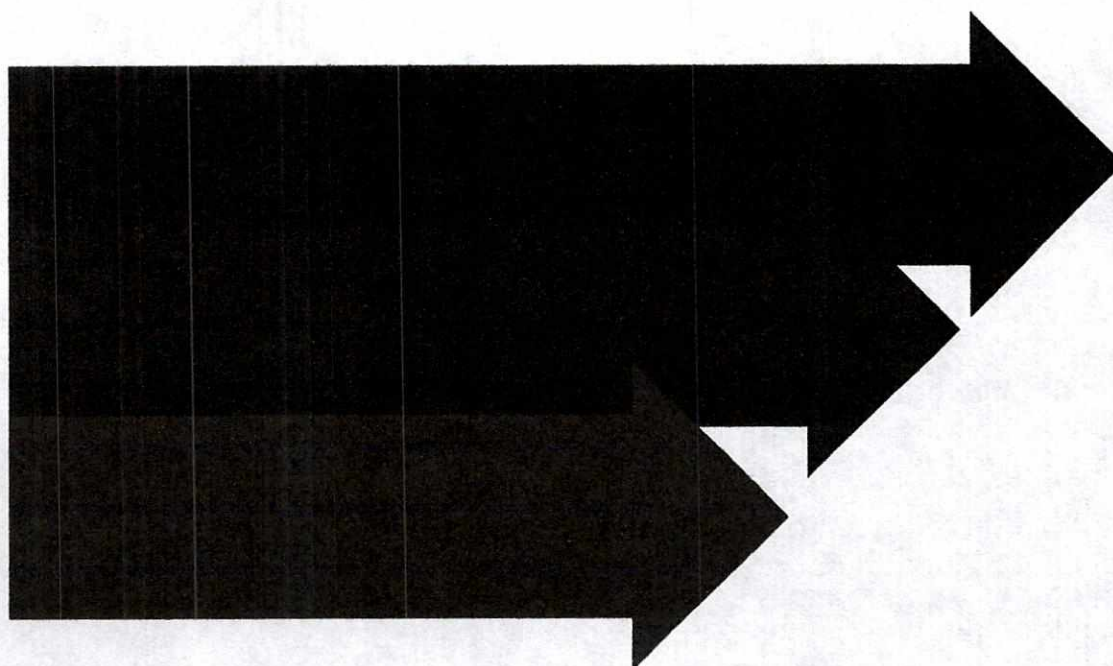
1. **Presentar** la Documentación necesaria para su atención.
2. **Practicar** el Auto cuidado, velando por su propia salud y la de sus familiares.
3. **Conocer** los programas de atención asistencial y preventiva para asistir de manera oportuna.
4. **Llevar** oportunamente a los menores para que sean atendidos en los programas de promoción y prevención y cumplan con todos los esquemas correspondientes.
5. **Informar** oportunamente la actualización de datos personales como dirección, número de teléfono, acudiente y número de documento de identidad.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GAU-PT-001
	PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión : 01
		Página: 8 de 20

6. **Cuidar los recursos físicos de la institución, velando por el uso adecuado de los mimos.**
7. **Llegar puntualmente a los servicios en los cuales este citado o cancelar la cita mínima con dos horas de anticipación.**
8. **Suministrar información clara y completa a los profesionales de la salud que lo atienden sobre su estado de salud, sus limitaciones y requerimientos.**
9. **Tratar con dignidad y respeto a todo el personal de la institución y a los demás usuarios, contribuyendo a la buena convivencia dentro de la institución de salud.**
10. **Cuidar y hacer uso racional de los recursos del hospital y la seguridad social. Seguir las recomendaciones, instrucciones y tratamientos dados por el equipo de salud que le atendió, solicitando aclaraciones en los casos que no haya entendido la información.**
11. **Presentar oportunamente sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones sobre nuestro servicio usando las vías y medios establecidos para tal efecto.**
12. **Respetar los criterios adoptados por el profesional de salud según los protocolos de ingreso y egreso como paciente establecidos por la institución.**
13. **Contar con el debido acompañamiento de un familiar o representante en el momento de la atención según sea los requerimientos intrahospitalarios.**

5. TRATO DIGNO

El Trato Digno incluye: saludo amable, presentación del funcionario, hablarle al usuario por su nombre, explicando bien la información con un trato respetuoso

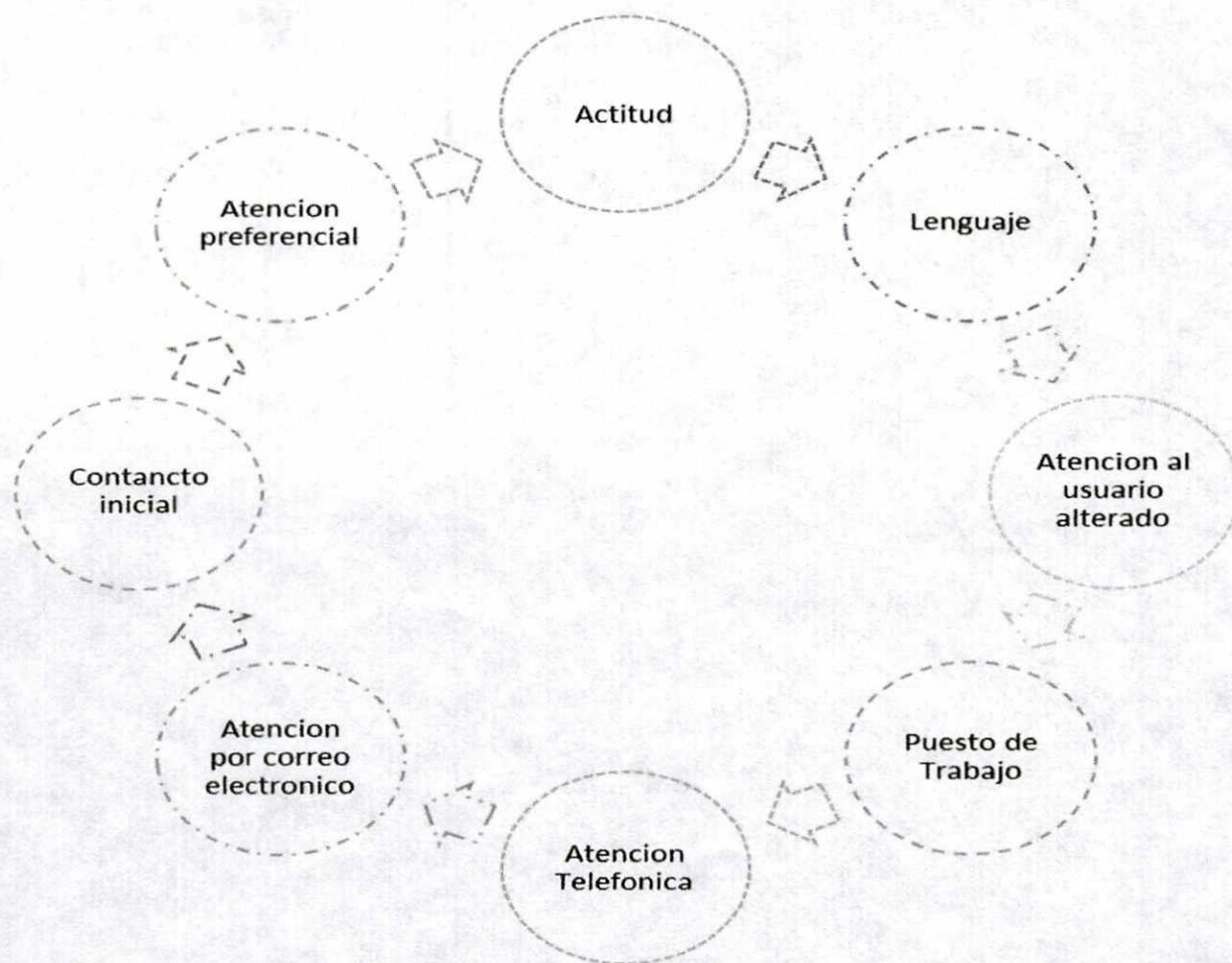


6. CANALES DE SERVICIO

Elementos comunes en los canales de servicio.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GAU-PT-001
	PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión : 01
		Página: 10 de 20

Los canales de atención son los medios y espacios que disponen las entidades del sector salud para que los ciudadanos realicen trámites y soliciten servicios, información, orientación o asistencia relacionada con sus funciones y competencias. Los más comunes son: presencial, telefónico, virtual, correspondencia y chat.



7. ACTITUD

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GAU-PT-001
	PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión : 01
		Página: 11 de 20

Es la disposición de ánimo de una persona, expresada mediante diferentes formas como la postura corporal, el tono de voz o los gestos.

El objetivo es atender a los ciudadanos con una actitud y disposición de escucha ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; así mismo, ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado

- Mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.
- Escuchar de forma activa y evitar interrumpir al usuario mientras habla.
- Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el ciudadano está solicitando
- No tomar la situación como algo personal: el usuario se queja es de un servicio.
- No perder el control; si el funcionario conserva la calma es probable que el usuario también se calme.
- Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice

8. LENGUAJE

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GAU-PT-001
	PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión : 01
		Página: 12 de 20

Por medio del lenguaje los seres humanos expresan sus necesidades y experiencias.

- El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases amables como: "con mucho gusto, ¿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.
- Evitar respuestas cortantes del tipo "Sí", "No", ya que se pueden interpretar como frías y de afán
- Evitar tutear al ciudadano o utilizar términos confianzudos como "mi amor", "corazón", etc.
- Dejar hablar al ciudadano. El mejor interlocutor no es el que habla mucho, sino el que sabe escuchar.
- La mejor estrategia para responder claramente a un ciudadano es ponerse en su lugar. El usuario no necesita un tratado filosófico, ni un inventario de normas, sino una respuesta clara, precisa y corta

9. ATENCIÓN AL USUARIO ALTERADO

En muchas ocasiones llegan 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.
- Escuchar con atención y sin interrumpir al ciudadano
- Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GAU-PT-001
	PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión : 01
		Página: 13 de 20

- Si el mismo problema ocurre con otro Usuario, informar al jefe inmediato para dar una solución.
- Sea respetuoso, cortes, mesurado, evite el trato confianzado con el usuario. En cada interacción está representando a la entidad, por lo que debe evitar invadir el aspecto personal del usuario.
- Procure que el usuario salga satisfecho, busque la mejor solución que pueda darle. No intente ganar una discusión.
- No cruce los brazos sobre su pecho porque está demostrando, al menos subconscientemente, que está en desacuerdo con la persona que habla.
- Si el usuario eleva la voz, ¡baje la suya! Se necesitan dos para discutir.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GAU-PT-001
	PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión : 01
		Página: 14 de 20

10. PUESTO DE TRABAJO

El funcionario y su apariencia en el puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del usuario; si se observa sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor. Dara una sensación de desorden y descuido, es importante tener en cuenta que, los objetos personales como lo son: carteras y maquillaje deben estar fuera del alcance visual del usuario. Evitando el uso de elementos distractores tales como radios, audífonos, juegos, o imágenes que contaminen visualmente el lugar del trabajo y que no tengan relación con la imagen institucional.

Evite destinar el escritorio para actividades distintas a las laborales, tales como ventas o exposiciones de productos. Realice momentos de descanso y consumo de alimentos y bebidas fuera de los puestos de trabajo.

11. ATENCION TELEFONICA.

La atención telefónica inicial, el tono de voz es esencial en el tipo de imagen y fuerza en el mensaje que se pretende transmitir. Es decir, una voz monótona hace pensar a quien escucha, que lo están atendiendo sin ganas, solamente por cumplir la función sin tener en cuenta la atención al usuario. Es esencial tener un tono de voz vivaz, enérgica; mostrando seguridad en el mensaje como la disposición para servir.

- El lenguaje: Prestar atención a la elección de palabras y seguir las recomendaciones sobre lenguaje

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GAU-PT-001
	PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión : 01
		Página: 15 de 20

- 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 usuario podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente.

12. ATENCIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO

El servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.

- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.
- Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.
- Los comunicados internos, se deben realizar a través de correos electrónicos por lo cual estos no se deben imprimir.
- Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo “Asunto”.
- 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.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GAU-PT-001
	PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión : 01
		Página: 16 de 20

- 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.

13. CONTACTO INICIAL

Este es un canal en el que el usuario y funcionario interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el que hacer de la entidad. De igual forma La presentación personal influye en la percepción que tendrá el usuario respecto al funcionario público y a la entidad. Por eso, es importante mantener una buena presentación, apropiada para el rol que se desempeña y guardar adecuadamente la imagen institucional.

- Saludar al usuario diciendo:
“Buenos días/tardes/noches, habla (diga su nombre) de la E.S.E Moreno y Clavijo (sea sede central o red hospitalaria) ¿Con quién tengo el gusto de hablar?”.
- Establecido el nombre del usuario, dirigirse nuevamente a él por su nombre antecedido de “Señor”, “Señora” y preguntar “¿En qué puedo ayudarle?”
- 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 usuario, le hace percibir que sus necesidades no son importantes.
- 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.

 MORENO & CLAVIJO Empresa Social del Estado Departamental	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GAU-PT-001
	PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión : 01
		Página: 17 de 20

• **OTRAS ACCIONES ADICIONALES PARA EL CONTACTO INICIAL CON EL USUARIO**

SON:

• Hacer contacto visual con el usuario 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 usuario completa y exclusiva atención durante el tiempo de la consulta.

14. 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, se debe proceder de la siguiente manera:

 MORENO & CLAVIJO Empresa Social del Estado Departamental	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GAU-PT-001
	PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión : 01
		Página: 18 de 20

La E. S. E Moreno y Clavijo garantiza la atención de manera preferente de todos los niños menores de un (1) año, adultos mayores, las embarazadas, las personas con algún tipo de discapacidad.

Así mismo implementar medidas para facilitar el uso y/o acceso adecuado para las mismas.

De igual forma Implementa en todas las sedes Hospitalarias y centro de salud mecanismos de atención preferencial a los grupos priorizados, cumpliendo estándares, de acuerdo con la normatividad vigente, con el fin de eliminar barreras que impidan el acceso al servicio solicitado.

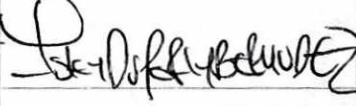
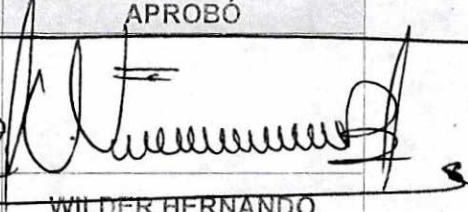
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GAU-PT-001
	PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión : 01
		Página: 19 de 20

15. REFERENCIAS

- Protocolos de servicio al ciudadano. (2013, 10 diciembre). Página del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. Obtenida desde: <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Protocolos%20de%20Servicio%20al%20Ciudadano.pdf>
- Jiménez, J. (2017, 10 octubre). Protocolos de Servicio al Ciudadano. función pública. obtenida desde: <https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/506977/2435.pdf>
- Ministerio de Salud y Protección Social. (2016, 20 diciembre). Protocolo de atención al ciudadano Sector salud. Obtenido desde: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/SG/SAB/protocolo-atencion-ciudadano-sector-salud.pdf>
- AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO. (s. f.). PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. defensa jurídica. Recuperado 27 de junio de 2020, de <https://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/participacion-ciudadana/documentos-2019/protocolo-atencion-v3-211019.pdf>
- Consejo Profesional Nacional De ingeniería- COPNIA. (2017, 15 septiembre). PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. copnia. Obtenido desde: <https://copnia.gov.co/sites/default/files/uploads/protocolo-atencion-ciudadano-0.pdf>

 MORENO & CLAVIJO Empresa Social del Estado Departamental	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GAU-PT-001
	PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión : 01
		Página: 20 de 20

4. APROBACIÓN Y CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
FIRMA:			
NOMBRE:	SONIA JISETH GONZALEZ LAMIZAR	ISLEY DUPERLY BERMUDEZ GARCIA	WILDER HERNANDO ORTIZ BUENO
CARGO:	COORDINADORA SIAU	ASESOR DE PLANEACION	GERENTE
FECHA:	8 de julio 2020	8 de julio 2020	8 de julio 2020

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	8 de julio 2020	Emisión del documento