



<b>E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO</b>	
PROCESO	ATENCIÓN AL USUARIO
SUBPROCESO	
<b>GUÍA DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	

## GUÍA DE ATENCIÓN AL USUARIO



### EJES TEMÁTICOS DE LA ACREDITACIÓN

#### GESTIÓN DEL RIESGO



#### HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN EN SALUD




#### ATENCIÓN CENTRADA EN EL USUARIO



#### TRANSFORMACIÓN CULTURAL PERMANENTE



**SANTIAGO DE CALI, FEBRERO 2021**

	<b>E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO</b>	
	PROCESO	ATENCIÓN AL USUARIO
	SUBPROCESO	
<b>GUÍA DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>		

**CONTENIDO**

1. INTRODUCCIÓN..... 3

2. OBJETIVO..... 3

3. ALCANCE..... 3

4. NORMATIVA..... 3

5. DEFINICIONES..... 4

6. RIESGOS..... 6

7. CONTENIDO..... 6

    7.1. NORMAS GENERALES DURANTE LA ATENCIÓN DE USUARIOS..... 6

    7.2. PAUTAS PARA RESOLVER SITUACIONES ESPECÍFICAS..... 12

    7.3. CANALES VIRTUALES..... 12

    7.4. PAUTAS PARA EL DESENLACE..... 12

    7.5. VOCABULARIO DE ACERCAMIENTO CON EL CLIENTE..... 13

8. INDICADORES..... 15

9. RECURSOS..... 16

    9.1. MATERIALES..... 16

    9.2. RECURSO HUMANO..... 16


10. RECOMENDACIONES..... 16

11. ANEXOS..... 18

12. BIBLIOGRAFIA..... 18

13. CONTROL DE REGISTROS..... 18

14. ELABORO, REVISO Y APROBÓ..... 19

	<b>E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO</b>	
	PROCESO	ATENCIÓN AL USUARIO
	SUBPROCESO	
	<b>GUÍA DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	

## 1. INTRODUCCIÓN

El Hospital Departamental Mario Correa Rengifo E.S.E. brinda una atención respetuosa, amable, confiable, empática, incluyente, oportuna y efectiva, emitiendo información sobre los trámites y servicios de modo fácil, directo, transparente, simple y eficaz, acorde con las necesidades de los usuarios para prevenir que se vulneren los derechos de los usuarios.

Todo colaborador de la Institución cumple su función con vocación de servicio, incorporando en sus actuaciones principios y valores institucionales que le permiten un comportamiento integro tanto en el plano personal como en el profesional; Adicionalmente, cuenta con la estructura, dispone de los recursos necesarios para la atención de los usuarios y fortalece las competencias de los colaboradores para el ejercicio de sus funciones y el mejoramiento del servicio que presta el Hospital.

Es por esto, que en la guía de atención al usuario enmarca la metodología en los diferentes canales de atención (presencial, virtual o telefónica), además se expone herramientas y lineamientos para todos los colaboradores y contratistas de la institución.

## 2. OBJETIVO

Brindar a los colaboradores y contratistas del Hospital Departamental Mario Correa Rengifo E.S.E. elementos que les faciliten prestar la atención, orientación e información a los usuarios y definir normas para la atención de los usuarios, garantizando la excelencia en el servicio, con calidad y oportunidad, en cumplimiento de sus derechos y como parte de nuestro programa de seguridad al paciente.


## 3. ALCANCE

Inicia con la introducción a los elementos comunes y esenciales que intervienen en la calidad del servicio a través de los canales de atención, y finaliza con las pautas de atención en el marco de las labores de atención y servicio.

Esta guía aplica para todos los colaboradores del Hospital Departamental Mario Correa Rengifo E.S.E. y de manera específica a quienes desempeñan funciones de atención al usuario.

## 4. NORMATIVA

**La Ley 100 de diciembre de 1993**, en sus Artículos 198 y 199, establece la ejecución de un adecuado sistema de información de sus servicios y una correcta atención a los usuarios.

	<b>E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO</b>	
	PROCESO	ATENCIÓN AL USUARIO
	SUBPROCESO	
<b>GUÍA DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>		

**La Ley 190 del 6 de junio de 1995**, en sus Artículos 49 y 55, tendientes a preservar la moralidad de la Administración Pública y erradicar la corrupción administrativa, y su Decreto reglamentario 2150, determina para las entidades del Estado, la creación de una dependencia encargada de recibir tramitar y resolver las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

**El Decreto 1757 de agosto 3 de 1994**, Artículos 4,5 y 6 del Ministerio de Salud, estipula que las Administradoras del Régimen de Salud Subsidiado, EPS, Entidades adaptadas y de Medicina prepagada y las instituciones Prestadoras de Servicios de Salud sean públicas, privadas o mixtas, deberán establecer un servicio de Atención a los Afiliados, Beneficiarios y vinculados al Sistema General de Seguridad Social en Salud.

**Decreto 2623** por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.

**Ley 1474 de 2011. Art. 53**, Se establece que en “toda entidad pública, deberá existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

**Circular 008 de 4 de septiembre de 2018** – Superintendencia Nacional de Salud. "Título VII Protección al Usuario y Participación Ciudadana Capítulo Primero Protección al Usuario.

## 5. DEFINICIONES

**Satisfacción:** Sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha calmado un deseo o cubierto una necesidad.


**Buen servicio:** Darle la atención que requiere el usuario en el momento oportuno.

**Trato digno o respetuoso:** Se entiende como el respeto a la dignidad de las personas, cualidad inherente al ser humano, por lo que se garantiza el derecho a recibir una atención digna, a la no discriminación por su raza, sexo, religión o condición, entre otros derechos.

**Actitud:** Disposición de una persona hacia algo o alguien, manifestada exteriormente a través de las conductas de servicios.

**Calidad en salud:** Propiedad atribuida a un servicio, actividad o producto que permite apreciarlo como igual, peor o mejor que otros. Es el grado en que un servicio cumple los objetivos para los que ha sido creado.

**Humanización:** Brindar una atención integral de calidad, tanto en lo físico, emocional y espiritual tratando al paciente con respeto, cordialidad, orientación y comunicación permanente, brindar atención preferencial al adulto mayor, a los niños, niñas, a las personas en condición de discapacidad, a las mujeres gestantes y en general demás personas que debido a sus condiciones particulares, requieran en un momento determinado atención especial como las personas en etapa de postoperatorio o evidente o manifiesto estado de debilidad.

	<b>E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO</b>	
	PROCESO	ATENCIÓN AL USUARIO
	SUBPROCESO	
<b>GUÍA DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>		

**Corrupción:** posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, seleccionen los intereses de una entidad y en consecuencia del estado para la obtención de un beneficio particular.

**Servicio:** Comprende las acciones ejercidas por los colaboradores y contratistas de la Institución hacia los usuarios con la finalidad de atender los requerimientos de información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad.


**Atributos de buen servicio:** Cualidades que deben tener los colaboradores y contratistas del Hospital para prestar un servicio de calidad en la atención al usuario. Está relacionado con la expectativa del usuario respecto de la forma en que espera sea atendido por el colaborador.

- **Respetuoso:** Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan diferencias.
- **Amable:** El trato debe ser cortés pero también sincero.
- **Confiable:** Es la capacidad de prestar el servicio con exactitud y seriedad (alta responsabilidad) ajustado a las normas.
- **Empático:** El colaborador percibe lo que el usuario siente y se pone en su lugar.
- **Incluyente:** Servicio de calidad para todos los usuarios sin distinciones, ni discriminaciones.
- **Oportuno:** Debe brindarse en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el usuario.
- **Efectivo:** Implica desarrollar y poner en práctica competencias sociales y comunicativas para anticiparse y satisfacer las necesidades del usuario. Cuando no es posible satisfacer su necesidad, el colaborador explicará al usuario los motivos y le ofrecerá alternativas.

**Asertividad:** Habilidad social del colaborador que le permite mantener una conversación coherente desde una actitud de atención plena, escucha activa, facilitando la comprensión mutua en el que tienen cabida las necesidades de ambas partes y la negociación fluye de manera natural.

**Atención Preferencial:** Es aquella dirigida a los sujetos de especial protección constitucional, que por sus condiciones especiales obligan un tratamiento prioritario para proteger sus derechos en salud. En este grupo se encuentran los adultos mayores, las mujeres embarazadas, las personas en situación de discapacidad y personas de talla baja.

**Lenguaje Claro:** Es transmitir al usuario la información sobre los trámites y servicios de modo fácil, directo, transparente, simple y eficaz. Busca mejorar la comunicación con los usuarios, de tal forma que puedan tener certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que podrán solucionar sus inquietudes y gestionar sus trámites.

	<b>E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO</b>	
	PROCESO	ATENCIÓN AL USUARIO
	SUBPROCESO	
<b>GUÍA DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>		


## 6. RIESGOS

RIESGOS	ACCIONES
Corrupción del personal perteneciente al Hospital.	Seguimiento y evaluación al personal interno del hospital que atiende al usuario mediante observación directa por parte de los jefes de área.
Riesgo tecnológico que afecta la calidad en la atención.	Informar al usuario que debe mantener la calma por algún problema o anomalía presentada.
Riesgo operativo en los procesos	Colaboración constante del personal, fortalecimiento de trabajo en equipo entre las áreas involucradas.
Riesgo de imagen institucional	Interactuar constantemente con el usuario y actuar de acuerdo a la guía de atención al usuario.

## 7. CONTENIDO


### 7.1. NORMAS GENERALES DURANTE LA ATENCIÓN DE USUARIOS

- El buen servicio también requiere que el colaborador del Hospital Departamental Mario Correa Rengifo E.S.E. conozca:
  - El procedimiento de Atención definido por el Hospital para responder las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios SEAU-P-002-17.
  - Los trámites y servicios que presta la entidad.
  - Seguir el conducto regular con aquellos temas que no están dentro de su competencia.
- Es importante recordar siempre, que el usuario prefiere que lo oriente o informe un colaborador que:
  - Está orgulloso de la entidad que representa.
  - Habla lo necesario y es muy claro en su orientación.
  - Sabe entender sus necesidades.
  - Le brinda respeto y respaldo.
  - Pone todo su empeño y dedicación en lo que hace.
- Es fundamental tener en cuenta que, si el colaborador escucha, comprende e interpreta los problemas del usuario, es respetuoso, orienta con claridad, atiende

	<b>E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO</b>	
	PROCESO	ATENCIÓN AL USUARIO
	SUBPROCESO	
<b>GUÍA DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>		

con calidez y agilidad, el usuario se llevará una buena impresión del Hospital, en este sentido se debe tener en cuenta:

- Saludar al usuario.
  - Referirse al usuario con el nombre con el que él se presentó.
  - No interrumpir al usuario mientras expone su caso.
  - Cuidar su comunicación no verbal y en caso de atención personalizada, su postura.
  - Ser consciente de su comunicación verbal y su tono de voz.
  - En caso de que se necesite llamar por teléfono, chatear o recurrir a otro servidor deberá informarle al usuario previamente, agradeciendo luego por la espera.
  - Comprometerse sólo con lo que puede cumplir.
  - Hacer uso de expresiones que faciliten la comunicación con el usuario como: “con mucho gusto” “vamos a ayudarlo” “claro que sí” “estoy dispuesto a ayudarlo” “¿me puede repetir, por favor?”.
  - Evitar dar respuestas como “no sé...” “eso no me toca a mí” o “eso no es de mi competencia”, pues son asumidas por los usuarios como actitudes defensivas que se materializan prácticas de un mal servicio.
- En ninguna circunstancia los servidores deben recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio al usuario. Hacerlo, además de violentar los atributos del buen servicio, conlleva responsabilidad penal y disciplinaria.
  - 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 colaboradores que atienden a los usuarios del Hospital, una actitud de servicio. En este sentido, se debe:
    - Anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano.
    - Escuchar y evitar interrumpir al usuario mientras habla.
    - Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
    - Ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio.
    - Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
  - Usuario Alterado. En muchas ocasiones los usuarios acuden al Hospital Departamental Mario Correa Rengifo E.S.E. inconformes, confundidos, ofuscados, o furiosos y sienten vulnerado su derecho a la salud por considerar que han sido desinformados previamente, desconoce sus derechos, y/o por no encontrar solución de fondo en la institución. En estos casos quien brinda la atención al usuario, independientemente de las funciones de su cargo, además de practicar las acciones del buen servicio y actitud mencionadas anteriormente, debe:


	<b>E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO</b>	
	PROCESO	ATENCIÓN AL USUARIO
	SUBPROCESO	
	<b>GUÍA DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	

- No tomar la situación como algo personal, la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
  - Mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos.
  - No mostrarse agresivo verbalmente, con los gestos o con la postura corporal.
  - Dejar que el usuario exprese su inconveniente, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
  - Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
  - No perder el control, si conserva la calma es probable que el usuario se tranquilice.
  - Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
  - Usar frases como “lo comprendo”, “discúlpeme”, “claro que sí”, que demuestran empatía con la necesidad del usuario.
  - Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.
- Lenguaje claro (Comunicación verbal y no verbal). Es la expresión simple, clara y directa de la información que los ciudadanos y los colaboradores necesitan conocer. La comunicación entre los usuarios y el Hospital Departamental Mario Correa Rengifo E.S.E. es el vehículo que aumenta el capital de confianza en la Administración Pública, reduce costos administrativos y financieros, y especialmente, permite que el ejercicio de derechos de los usuarios sea efectivo.

El lenguaje que debe usar el colaborador para hablar con los usuarios debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases corteses como: “muy buen día” “buenas tardes”, “estoy para servirle”, ¿en qué le puedo colaborar?” siempre son bien recibidas. Así mismo deben evitarse actitudes y gestos no verbales que puedan ser interpretadas por el usuario como un mal servicio. Se recomienda al servidor: - Evitar el uso de jergas, tecnicismos y/o 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 tratos cariñosos o de “tu” con el usuario, al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc.
  - Para dirigirse al usuario encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.
  - Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, cuando lo que se está solicitando es ampliar la información.
- Usuario en situación de discapacidad. El Hospital Departamental Mario Correa Rengifo E.S.E. establece la atención incluyente y prioritaria de los usuarios en situación de discapacidad, para el efecto ha dispuesto las siguientes medidas




	<b>E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO</b>	
	PROCESO	ATENCIÓN AL USUARIO
	SUBPROCESO	
<b>GUÍA DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>		

destinadas a facilitar la interlocución y acceso de estos usuarios según el tipo de discapacidad:

- Discapacidad física: La discapacidad física se puede definir como una desventaja, resultante de una imposibilidad que limita o impide el desempeño motor de la persona afectada.
- Discapacidad sensorial: Dentro de la discapacidad sensorial, están incluidas las personas con discapacidad visual y auditiva
- A continuación, se relacionan algunas recomendaciones que el colaborador del Hospital debe tener en cuenta:
  - ¡No se asuste! busque apoyo en sus compañeros.
  - Siempre hable de frente y articule las palabras en forma clara y pausada.
  - Cuando la persona sorda lleve un acompañante o intérprete, diríjase a la persona sorda desde el inicio de la conversación.
  - Permita que la persona sorda exprese sus propias necesidades, no asuma o presuma situaciones.
  - Si usted sabe lengua de señas, evite taparse la cara o levantar mucho las manos. Recuerde que los gestos son importantes.
  - No utilice el término sordo mudo, la expresión correcta es persona sorda o persona con discapacidad auditiva.
  - Tenga en cuenta que no todas las personas sordas conocen la lengua de señas.
  - Si va a comunicarse por medio escrito, sea breve y claro.
- Las pautas para tener en cuenta por parte de los colaboradores del Hospital Departamental Mario Correa Rengifo E.S.E. para la atención asertiva de los usuarios en los canales presenciales son:

**Para todos los colaboradores:**

- Asegurar la buena presentación personal, acorde con el rol que desempeña. Apropiar la imagen e identidad institucional mediante la portabilidad visible de los distintivos de la entidad y el carné institucional.
- Mantener el lugar de trabajo ordenado y limpio, sin obstáculos para el desarrollo de la actividad laboral.
- Evitar actos como comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, maquillarse, etc.

	<b>E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO</b>	
	PROCESO	ATENCIÓN AL USUARIO
	SUBPROCESO	
<b>GUÍA DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>		

Para colaboradores en punto de información, admisión, facturación, asignación de turno, asignación de citas, entrega de anexos, entrega de historias clínicas


- Saludar amablemente diciendo: “Bienvenido/a, mi nombre es (nombre y apellido...), ¿qué servicio requiere? Por favor, diríjase a...”
- Escuchar atentamente al usuario y orientarlo indicándole el procedimiento a seguir para ser atendido por un colaborador.
- Orientar sobre el funcionamiento del turnero o digiturno.
- Debe evaluar si el usuario se encuentra en una situación de atención preferencial.
- Entregar e informar sobre el diligenciamiento voluntario del formato de encuesta de satisfacción al usuario SEAU-F-002-04, explicando su oportunidad de diligenciamiento al finalizar la atención y su depósito en los buzones de sugerencia o en la Oficina de Atención al usuario

#### **Para colaboradores de Atención Misional y demás**

- 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, de manera que no podrá hacer uso de su celular durante la atención.
- Dar información al usuario con base en documentos oficiales de la Entidad que contengan los requisitos para los trámites o servicios, las formas de presentar la documentación y los procedimientos establecidos para ello. A demás se brinda información sobre la condición clínica del paciente que se encuentra hospitalizado en cualquier servicio de la institución, teniendo en cuenta el tratamiento, exámenes a realizar, trámites de remisión exámenes o procedimientos a realizar entre otros
- En la unidad de cuidados intensivos se brinda información de manera presencial y virtual.
- Recordar al usuario al finalizar la atención sobre el diligenciamiento voluntario del formato de encuesta de satisfacción al usuario, y su depósito en el buzón de sugerencia o en la Oficina de Atención al Usuario.
- Despedirse con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre y anteponiendo el “Sr.” o “Sra.”

#### **Pautas para el canal telefónico.**

Todos los colaboradores del Hospital Departamental Mario Correa Rengifo E.S.E. están en la obligación de atender a los usuarios y cliente interno que recurran al


	<b>E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO</b>	
	PROCESO	ATENCIÓN AL USUARIO
	SUBPROCESO	
<b>GUÍA DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>		

canal telefónico, por lo que es importante tener en cuenta las siguientes pautas para la atención asertiva además de las definidas en los atributos del buen servicio:

- Mantener la bocina del teléfono o micrófono (diadema) 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, alimentos, etc.
- Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.
- Usar un tono y velocidad de voz moderada.
- Saludar primero con frases como “Buenos días”, “Buenas tardes”.
- Dar el nombre de la dependencia y el nombre del colaborador público completos.
- Ofrecer ayuda con frases como: “¿En qué le puedo colaborar?”, “¿Cuál es su inquietud?”.
- El colaborador debe escuchar con atención lo que necesita el usuario, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de su competencia.
- Si el colaborador puede resolver la solicitud, debe dar la información completa y cerciorarse de que al usuario le quedó clara, y llenó sus expectativas.

El Hospital cuenta con la línea telefónica 3180020 Ext 114, 115, 147 a disposición de los usuarios de 6:30 AM a 5:30 PM como mecanismo de escucha, con el propósito de acoger sus manifestaciones, brindar orientación y dar respuesta a sus inquietudes de forma oportuna y confiable. Al contestar el teléfono en los centros de atención se debe seguir el siguiente protocolo:

1. Contestar el teléfono rápidamente.
2. Responder inmediatamente después de haber levantado el teléfono
3. Sonreír para poder ofrecer una entonación amable *“La sonrisa se percibe por Teléfono”*.
4. Evitar tutear “Se debe tratar de usted a todas las personas” y no comer, beber o masticar chicle mientras habla.
5. Utilizar el siguiente saludo: Buenos días, Hospital Departamental Mario Correa Rengifo E.S.E, ¿mi nombre es \_\_\_\_\_ en que le puedo ayudar? **RECUERDA** manejar un tono amable y vocalizar bien. Este protocolo se debe utilizar en todos los servicios de atención por todos los colaboradores, cuando contesten el teléfono.
6. Escuchar a nuestro usuario. Debemos concentrarnos hasta que haya terminado de hablar. Excusarnos si nos debe esperar y explicarle la razón.
7. Ofrecer nuestra atención y dar respuesta asertiva a su inquietud.

	<b>E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO</b>	
	PROCESO	ATENCIÓN AL USUARIO
	SUBPROCESO	
<b>GUÍA DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>		

8. Para finalizar, se cierra la comunicación con amabilidad, utilizando palabras como: Que tenga un buen día, una buena tarde y gracias por llamar al Hospital Departamental Mario Correa Rengifo E.S.E.

## 7.2. PAUTAS PARA RESOLVER SITUACIONES ESPECÍFICAS.

En caso de que la solicitud no sea de competencia del colaborador y no cuente con la información necesaria para dar una respuesta al usuario, debe comunicarlo de manera amable, informándole que trasladará la llamada al área encargada, solicitándole que espere unos minutos en línea mientras lo comunica; así mismo, le indicará de manera clara el área a la que lo va a dirigir y la extensión que debe marcar en el evento que se pierda la comunicación. Al trasladar la llamada, el servidor deberá informar a la dependencia respectiva el objeto de esta.


Finalizada la atención telefónica, el colaborador del Hospital Departamental Mario Correa Rengifo E.S.E. debe verificar con el usuario que entendió la información y preguntar adicionalmente si hay algo más en lo que se le pueda servir. Si el usuario manifiesta estar conforme con la respuesta, el servidor deberá despedirse amablemente.

## 7.3. CANALES VIRTUALES

El Hospital Departamental Mario Correa Rengifo E.S.E. en su página web [www.hospitalmariocorrea.org](http://www.hospitalmariocorrea.org) cuenta con chat para interactuar con los usuarios, con el fin de resolver inquietudes y consultas en un horario de 7:30 a 5:30 y cuenta con un formulario electrónico para la formulación de PQRD; adicionalmente la entidad puso a disposición de los usuarios sus cuentas en las redes sociales Twitter <https://twitter.com/HospMarioCorrea?s=09> y Facebook <https://www.facebook.com/HospitalMarioCorreaRengifo> en los cuales se comparte información de interés de los usuarios y se interactúa con ellos por medio de los comentarios.

## 7.4. PAUTAS PARA EL DESENLACE


- Fortalecer la participación y manifestaciones de los usuarios para presentar sus reclamaciones, quejas e inconformidades, para identificar más oportunidades de mejora en la atención. Se les debe informar cómo realizar el procedimiento para la notificación de una queja, felicitación y/o sugerencia y ofrecer la herramienta.
- Informar al paciente claramente sus DERECHOS y DEBERES de los usuarios

	<b>E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO</b>	
	PROCESO	ATENCIÓN AL USUARIO
	SUBPROCESO	
<b>GUÍA DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>		


- Si el paciente es invidente o con pérdida parcial de la visión, debe leer los derechos y deberes tanto al paciente como al acompañante.
- Informar a los pacientes que nuestras actividades son manejadas con respeto, privacidad y dignidad; comunicadas claramente para que pueda contar con toda la información necesaria respecto a la enfermedad que padece, a los procedimientos y tratamientos que se le vayan a realizar.
- Solicitar al paciente, el diligenciamiento de la encuesta (Encuesta de calificación del servicio SEAU-F-002-04) al final de su atención médica, como un insumo de seguimiento y mejoramiento continuo, para conocer las características y necesidades de los grupos de valor, así como sus expectativas, intereses y percepción respecto a los servicios brindados a los usuarios.
- Cerciorarse, preguntando al paciente, acerca de la comprensión de la información suministrada sobre los derechos y deberes, puede solicitar que repita un ejemplo de cada uno.
- Informar al paciente o a su familia la forma de contactar y ubicar el Departamento de Atención al Usuario (SIAU) y los medios a través de los cuales puede presentar sus quejas, sugerencias y felicitaciones, éstos son:
  - **De forma escrita:** a través de formato de PQRS SEAU-F-002-10 y localización de buzones dentro de la institución.
  - **Vía telefónica:** 3180020 Ext 147, 115, 114.
  - **Correo electrónico:** atencionalusuariohdmcr@gmail.com y quejasyreclamoshdmcr@gmail.com
  - **Vía Internet:** [www.hospitalmariocorrea.com.org](http://www.hospitalmariocorrea.com.org)

## 7.5. VOCABULARIO DE ACERCAMIENTO CON EL CLIENTE

- **EVITAR:** Se solicita que en el trato al usuario se debe eliminar el uso de frases como:
  - “Yo no sé”
  - “Tendrá que esperar”
  - “Ustedes los usuarios se quejan demasiado”
  - “Lo siento, pero yo no estoy autorizado”

	<b>E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO</b>	
	PROCESO	ATENCIÓN AL USUARIO
	SUBPROCESO	
<b>GUÍA DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>		


- “Son las normas de la Empresa”
- “Es imposible hacerlo”
- “Estoy solo”
- “No tengo tiempo”
- “Ese no es mi problema”
- **ES RECOMENDABLE:** En el trato al usuario debe promoverse el uso de frases como:
  - Buenos días, señor o señora (por su nombre)
  - ¿En qué le puedo servir?
  - Gracias
  - Si, por supuesto
  - Enseguida lo atiendo
  - Ahora mismo le informo
  - Siéntese por favor
  - Bienvenido
  - Vuelva pronto
- **OTRAS INDICACIONES EN MATERIA DE TRATO AL USUARIO:**
  - Usar siempre identificación visible.
  - Mantener el entorno de trabajo ordenado y limpio.
  - No mascar chicle.
  - No usar audífonos mientras se atiende al usuario.
  - Evitar usar modismos

	<b>E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO</b>	
	PROCESO	ATENCIÓN AL USUARIO
	SUBPROCESO	
	<b>GUÍA DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	

- No utilizar palabras groseras.
  - No utilizar carcajadas.
  - Evitar conversar con otros funcionarios situaciones personales delante del usuario.
  - Si siente amenaza por parte del usuario, pedir a su compañero que llame a los guardias.
- **ESTRATEGIA DE SOCIALIZACIÓN DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS.**
    - Entrega personalizada de derechos y deberes con plegable ilustrativo y explicación de la información, para las personas con discapacidad cognitiva se refuerza la información con su acompañante.
    - *La población objeto de este es:*
      - Usuarios en general
      - Usuarios con deficiencia auditiva o cieguera
      - Discapacidad física o cognitiva
    - Divulgación de derechos y deberes e información institucional general a través de carteleras informativas, a través de televisores ubicados en las salas de espera y mediante volantes.
    - Jornada de divulgación de los deberes y derechos del paciente 2 veces al mes.

## 8. INDICADORES

NOMBRE DEL INDICADOR	FORUMULA
Cumplimiento a PQRSF con respuesta antes de 15 días	$\frac{\text{Numero de quejas en las cuales se adopta los correctivos antes de 15 dias}}{\text{Total de quejas recibidas en el periodo}} * 100$

	<b>E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO</b>	
	PROCESO	ATENCIÓN AL USUARIO
	SUBPROCESO	
<b>GUÍA DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>		

Proporción de usuarios que recomendarían su IPS a un familiar o amigo	$\frac{\text{Numero de usuarios que respondieron definitivamente si o definitivamente si a la pregunta ¿recomendaria a sus familiares y amigos esta IPS?}}{\text{Numero de usuarios que respondieron la pregunta}} * 100$
Proporción de satisfacción global de los usuarios en la IPS	$\frac{\text{Numero de usuarios que respondieron muy buena o buena a la pregunta ¿como calificaria su experiencia global respecto a los servicios de salud que han recibido a traves de su IPS?}}{\text{Numero de usuarios que respondieron la pregunta}} * 100$

## 9. RECURSOS

### 9.1. MATERIALES

- Volantes de derechos y deberes de los pacientes
- Carteleras informativas
- Encuestas de satisfacción al usuario
- Informes PQRS
- Jornadas de sensibilización y fortalecimiento

### 9.2. RECURSO HUMANO


- Todos los colaboradores y contratistas del Hospital Departamental Mario Correa Rengifo E.S.E. hacen parte de la presente Guía de Atención al Usuario.

## 10. RECOMENDACIONES

### Invertir en la preparación del equipo

La calidad en la atención al usuario requiere buena actuación de los colaboradores y contratistas de la Institución. Por esto, es fundamental entrenar y concientizar a todos los colaboradores del Hospital en la atención al paciente, usuario y familia en los diferentes



	<b>E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO</b>	
	PROCESO	ATENCIÓN AL USUARIO
	SUBPROCESO	
<b>GUÍA DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>		

momentos. Ya que un equipo experto en escuchar a los usuarios puede hacer la diferencia en manera positiva generando imagen, ganancias y mitigando las quejas, reclamos.

### **Atender con agilidad y eficiencia**

La atención de los usuarios, pacientes y familia, debe ser eficiente y perfecta. Es necesario encontrar soluciones rápidas y con exactitud.

### **Tener calma y paciencia**

Es importante y necesario que los colaboradores y contratistas utilizar técnicas de psicología para transmitir, conservar la calma, serenidad, paciencia y escucha al usuario, paciente y familia, buscando resolver los problemas.

En este sentido, es muy común que el equipo de profesionales responsables por el

### **Crear nuevos canales de comunicación**

Actualización y renovación de los canales de comunicación con los usuarios, pacientes y familia del Hospital: sitio web, un perfil en Facebook o Instagram.

### **Demostrar confianza**

Es fundamental que todos los colaboradores del Hospital transmitan, en las informaciones y en cómo se habla, una postura capaz de resolver cualquier tipo de problema que el usuario, paciente y familia


Además, ser amable y servicial es un rasgo que el colaborador y contratista del hospital puede perfeccionar de modo a innovar, continuamente, la atención al usuario

### **Ser sincero y transparente**

El colaborador y contratista del Hospital, debe ser sincero y transparente con el usuario, solicitando paciencia para que la cuestión se resuelva por alguien experto en el tema.

### **Centrarse en la satisfacción del cliente**

No siempre es posible atender las solicitudes de los usuarios con el máximo de rapidez y efectividad. Muchas veces, los problemas que son abarcados demandan una solución más larga, lo que puede generar alguna insatisfacción inicial.

	<b>E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO</b>	
	PROCESO	ATENCIÓN AL USUARIO
	SUBPROCESO	
<b>GUÍA DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>		

Sin embargo, siempre que sea posible, es muy importante aclararle al cliente todo lo que ocurrirá relacionado con su solicitud, haciéndole entender los procesos y pasos necesarios y, consecuentemente, posibilitando la comprensión de su parte.

## 11. ANEXOS

- Derechos y Deberes de los Usuarios
- SEAU-P-002-17 Procedimiento para peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones
- SEAU-F-002-10 V3 Formato de solicitud y requerimiento del usuario
- SEAU-F-002-04 V4 Encuesta de satisfacción al usuario

## 12. BIBLIOGRAFIA

- Ley 1755 del 2015.
- Ley 100 de 1993
- Circular 008 de 2018 Supersalud

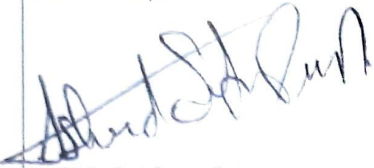
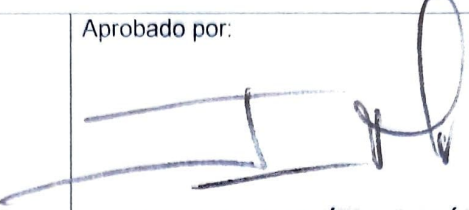
## 13. CONTROL DE REGISTROS

Versión	Fecha	Modificaciones o cambios
1	Febrero 2016	Elaborado por primera vez
2	Julio 2017	Ajustes al contenido. Ajuste al procedimiento. Humanización, anexos, riesgos y bibliografías
3	Febrero 2021	Se realizan ajustes a la estructura del documento y se realizan ajustes al contenido para que abarque a toda la institución.



	E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO	
	PROCESO	ATENCIÓN AL USUARIO
	SUBPROCESO	
<b>GUÍA DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>		

**14. ELABORO, REVISO Y APROBÓ**

<p>Elaborado por:</p>  <p><b>ASTRID SOFIA ROMERO</b> Jefe de Atención al Usuario</p>	<p>Aprobado por:</p>  <p><b>JUAN CARLOS MARTÍNEZ GUTIÉRREZ</b> Gerente</p>
---	--

COPIA NO CONTROLADA