



SEAU-G-002-06 Guía de  
atención al usuario HDMCR  
2021

# Protocolo

## Atención al usuario





# Introducción

El Hospital Departamental Mario Correa Rengifo E.S.E dispone de canales físicos, telefónicos y virtuales para atención al cliente como aquellos medios disponibles para realización de trámites y solicitud de información, servicios y orientaciones relacionados con el quehacer de la institución por medio de 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.

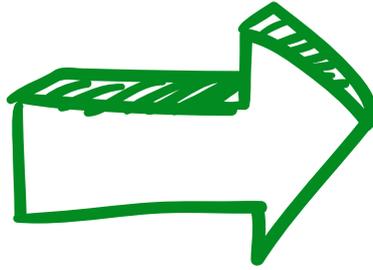


# Normas generales durante la atención de usuarios:

1. Saludar al usuario
2. Referirse al usuario con el nombre con el que se presentó
3. Adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible
4. Dar al usuario completa y exclusiva atención durante el tiempo de la consulta
5. Resolver la necesidad del usuario/cliente con el objetivo de cubrir sus expectativas o incluso, brindar algo más de lo que esperaban para garantizar la satisfacción
6. Hacer constante contacto visual con el usuario/cliente en el momento de la atención
7. No hablar por celular o con sus compañeros (si no es necesario para completar la atención solicitada), indisponer al usuario/cliente, le hace percibir que sus necesidades/situación no son importantes
8. Permanecer en el puesto de trabajo; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegurarse de que algún compañero suplirá la ausencia
9. Responder a las preguntas del usuario/cliente y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.

# Normas generales durante la atención de usuarios:

10. Mantener una actitud amable y servicial
11. 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?”
12. Evaluar si el usuario se encuentra en una situación de atención preferencial.
13. Ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio
14. Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir
15. Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada
16. 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
17. 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
18. Para todas las comunicaciones utilizar lenguaje formal y trato respetuoso: por favor, señor, señora, señorita, joven. Omitir palabras distintas como mi amor, cariño, mamita, papito, parce, etc.



Atención  
telefónica

# Atención telefónica

## En el contacto inicial:

Nombrar al Hospital, saludar, presentarse y ofrecer ayuda

“Hospital Departamental Mario Correa Rengifo, buenos días/tardes, le habla XXX del área/servicio XXX ¿En qué puedo ayudarle?”

## En el desarrollo de la atención:

·Escuchar con atención lo que necesita el usuario/cliente, sin interrumpirle, así la solicitud no sea de competencia del servidor.

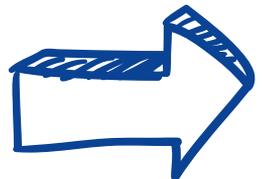
·Si se requiere consultar la información a otra área, servicio, persona o en alguna plataforma antes de dar la respuesta, informar al usuario/cliente y al retomar agradecer por la espera.

·Si se requiere transferir la llamada: informe al usuario/cliente que va a transferir la llamada. Asegúrese pasarla solo si el interlocutor responde.

·Si no responde, informe al usuario/cliente y tome los datos de contacto y la solicitud e informarle que se le pasará la solicitud a la persona encargada.

·Brindar información clara y concisa.

·Si la solicitud del usuario/cliente no puede ser resuelta de forma inmediata, explicarle la razón de la demora.





# Atención telefónica

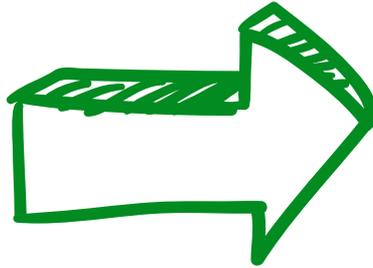
## En la finalización de la atención:

Pasos básicos: confirmar información, preguntar si requiere algo más, despedirse

·“¿Es clara la información Sr. XXX Sra. XXX? Le hablé XXX del Hospital Departamental Mario Correa Rengifo. Que tenga un buen día”.

·Si se tomó un mensaje para otro servidor, informarle por el medio de su preferencia al responsable de atenderla y comprobar la atención.

**Recordar que el contacto inicial es siempre la cara de la entidad**



Atención  
presencial

# Atención presencial

**Pasos básicos:** saludar, dar la bienvenida, presentarse y ofrecer ayuda

·Buenos días/tardes, bienvenido (a) al Hospital Departamental Mario Correa Rengifo mi nombre es XXX ¿En qué puedo ayudarle?”

## Durante la atención

·Escuchar con atención lo que necesita el usuario/cliente, sin interrumpirle, así la solicitud no sea de competencia del servidor.

·Si se requiere consultar la información a otra área, servicio, persona o en alguna plataforma antes de dar la respuesta, informar al usuario/cliente y agradecer por la espera.

·Brindar información clara y concisa.

·Si se requiere redireccionar la atención orientar o llevar a la persona hasta el lugar.

## Despedida

Pasos básicos: preguntar si requiere algo más, despedirse

·“¿Es clara la información Sr. XXX Sra. XXX?”

·¿Hay algo más en lo que pueda ayudarle?”

·Que tenga un buen día.



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

**Discapacidad física:** imposibilidad que limita o impide el desempeño motor de la persona afectada (brazos y/o piernas).

**Discapacidad sensorial:** deficiencias visuales, sordos o quienes presentan problemas en la comunicación y el lenguaje.

**Discapacidad cognitiva:** dificultades en los procedimientos de elaboración de información, respuestas y el aprendizaje.

**Discapacidad intelectual:** funcionamiento intelectual inferior. Limitación en 2 o más áreas de: comunicación, cuidado propio, vida en el hogar, habilidades sociales, aseo etc.

## Recomendaciones

1. ¡No se asuste! busque apoyo en sus compañeros.
2. Siempre hable de frente y articule las palabras en forma clara y pausada.
3. Cuando la persona sorda lleve un acompañante o intérprete, diríjase a la persona sorda desde el inicio de la conversación.
4. Permita que la persona sorda exprese sus propias necesidades, no asuma o presuma situaciones.
5. Si usted sabe lengua de señas, evite taparse la cara o levantar mucho las manos. Recuerde que los gestos son importantes.
6. No utilice el término sordo mudo, la expresión correcta es persona sorda o persona con discapacidad auditiva.
7. Tenga en cuenta que no todas las personas sordas conocen la lengua de señas.
8. Si va a comunicarse por medio escrito, sea breve y claro.
9. Cuando el paciente se torne muy agresivo guiarse por el protocolo de sujeción. Llamar al área asistencia.
10. Solicitar apoyo de trabajo social y psicología si es el caso.
11. Recuerda que una de las características principales para atender este tipo de población son la empatía, el entendimiento y la paciencia.
12. Recordar que el Hospital dispone de sillas de ruedas para pacientes con discapacidad física que lo requieran (SIAU-Urgencias).



# Otras indicaciones en materia de trato con el 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
- 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

## Telefónicos

**Call center (citas):** (602) 3230825

**PBX:** (602) 3180020

## Virtuales

El Hospital Departamental Mario Correa Rengifo E.S.E. tiene a disposición los siguientes canales telefónicos y virtuales para interactuar con sus usuarios:



**Página web** [www.hospitalmariocorrea.org\\_](http://www.hospitalmariocorrea.org_)

cuenta con chat en un horario de 7:30 a 5:30 y formulario electrónico para la formulación de PQRFS

### Redes sociales

#### Twitter

<https://twitter.com/HospMarioCorrea?s=09> 

#### Facebook

<https://www.facebook.com/HospitalMarioCorreaRengifo> 

#### Instagram

<https://www.instagram.com/hospitalmariocorreainst/> 

En las cuales se comparte información de interés de los usuarios y se interactúa con ellos por medio de los comentarios.



# En el Mario, todos somos atención al usuario

Elaborado por  
Laura Loiza Comunicadora 2022