	PROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO SIAU		MA-AU-01
	MANUAL	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	VERSIÓN 3



MANUAL DEL SIAU

Chinácota, Norte De Santander



	PROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO SIAU		MA-AU-01
	MANUAL	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	VERSIÓN 3

TABLA DE CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN.....	3
2	OBJETIVO.....	3
3	ALCANCE	3
4	DEFINICIONES	4
5	MARCO LEGAL.....	5
6	PLATAFORMA ESTRATÉGICA DE LA E.S.E.	6
7	JUSTIFICACIÓN	9
8	PROCESO DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU).....	10
8.1	INFORMAR A LOS USUARIOS	10
8.1.1	PROTOCOLO PARA PRESTAR EL SERVICIO AL USUARIO	12
8.1.2	PROTOCOLO PARA ATENCIÓN PERSONALIZADA	14
8.1.3	PROTOCOLO PARA ATENCIÓN TELEFÓNICA	16
8.1.4	PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN VIRTUAL.....	17
8.1.5	PROTOCOLO PARA LOGRAR UNA COMUNICACIÓN EFICAZ CON LOS USUARIOS	19
8.2	RECEPCIÓN Y TRAMITE DE LAS PQRS (Ver Procedimiento PD-AU-01) 35	
8.3	MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO Ver Procedimiento PD-AU-02)	35
8.4	CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS.....	35

	PROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO SIAU		MA-AU-01
	MANUAL	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	VERSIÓN 3

1 INTRODUCCIÓN

La E.S.E Hospital Regional Sur Oriental en la búsqueda constante de la prestación de un servicio que integre la humanización, la seguridad del paciente y el mejoramiento continuo, define la ATENCIÓN AL USUARIO como 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 “noasistenciales”, sin los cuales no sería posibles de atender de maneras adecuada y oportuna las necesidades de los usuarios.

Por eso, aspectos fundamentales de la calidad de atención en salud son: la información sobre los distintos servicios, la forma de funcionamiento, los horarios, los profesionales; la posibilidad de expresar su opinión sobre la atención recibida; las comodidades brindadas durante la permanencia en el hospital o IPS; el trato recibido por parte del personal administrativo, técnico y profesional; así como la percepción del grado de resolución del problema de salud por el cual el usuario acudió.


Este manual pretende ser una ayuda para los servidores de la ESE Suroriental, para desarrollar una atención con calidad en la que la comunicación efectiva es un elemento básico de la relación con los usuarios. De igual manera, es una herramienta para los funcionarios del SIAU que les ayuda en el desempeño de sus funciones.

2 OBJETIVO

Implementar en la E.S.E. HOSPITAL REGIONAL SURORIENTAL, las directrices e instrumentos básicos necesarios para la ejecución de los servicios de información y atención al usuario (SIAU) de una forma clara, coordinada, eficaz y oportuna, con la activa participación de la institución, los usuarios y la comunidad, a fin de contribuir al mejoramiento en la calidad de los servicios.

3 ALCANCE

El presente manual debe aplicarse en todos los niveles, servicios y para el trato de todos los usuarios internos y externos de la ESE, en procedimientos de atención

	PROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO SIAU		MA-AU-01
	MANUAL	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	VERSIÓN 3

que ocurren en la relación directa, humana y técnica, entre prestadores y usuarios, en particular en aquellas en que la omisión de calidad conlleve riesgos vitales o de daño permanente significativo para las personas

4 DEFINICIONES

ACCESIBILIDAD: Facilidad de entrar en contacto con el servicio o los profesionales, facilidad de acceso físico y telefónico. Es un componente de la calidad de servicio. Incluye aspectos como el horario de visitas, ubicación de pacientes y servicio al cliente interno y externo.

ACTITUD: disposición de una persona hacia algo o alguien. Es parecido al estilo y ambos pueden ser modificados.

ATENCIÓN PERSONALIZADA: Consiste en un modo de atención en el que cada persona es atendida de manera singular e individualizada, en función de sus características propias y sus problemas personales.

ASERTIVIDAD: Estilo de comunicación que emplean aquellas personas capaces de exponer sus puntos de vistas de forma flexible, abierta, siendo amable y considerado con las opiniones de los demás, mostrando empatía y respeto.


CALIDAD: propiedad atribuida a un servicio, actividad o producto que permite apreciarlo como igual, mejor o peor que otros. Es el grado en que un servicio cumple los objetivos para los que ha sido creado. La satisfacción de los usuarios es un componente importante de la calidad de los servicios.

CALIDAD PERCIBIDA: Básicamente consiste en la imagen o el concepto de la calidad de un servicio que tienen sus usuarios. Incluye aspectos científico-técnicos, (fiabilidad, capacidad de respuesta, competencia profesional...), aspectos relacionados con la relación y comunicación con los profesionales, (trato, amabilidad, capacidad de escucha, empatía, interés...) y aspectos sobre el entorno de la atención, ambiente, decoración y limpieza.

CAPACIDAD DE RESPUESTA: Hacer las cosas a su tiempo. Agilidad de trámites.

COMPETENCIA: Capacidad y aptitud para realizar una tarea o desempeñar unas funciones de manera correcta y adecuada.

EXPECTATIVAS: Se refiere a aquello que los usuarios esperan encontrar cuando acuden al Centro Hospitalario. Las expectativas se conforman a través de las experiencias previas o del conocimiento de las experiencias de otras personas; también se forman por lo que dicen los medios de comunicación. Es muy importante no generar falsas expectativas, ya que ello puede provocar frustración e insatisfacción de los usuarios.

	PROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO SIAU		MA-AU-01
	MANUAL	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	VERSIÓN 3

FIABILIDAD: Hacer las cosas bien a la primera. No cometer errores. Es un componente de la calidad de los servicios Hospitalarios.

GARANTÍA: Acción y efecto de asegurar lo estipulado.

MEJORA: Acciones encaminadas a incrementar la calidad de los servicios y, por tanto, a incrementar la satisfacción de los profesionales y de los usuarios.

ORIENTACIÓN AL USUARIO/ PACIENTE/ CLIENTE: Se refiere a la forma en que están organizados Los servicios prestados por el Hospital San Jorge la cual deben adaptarse a las necesidades e intereses de sus usuarios.

PERCEPCIÓN: Son las conclusiones que obtienen los usuarios sobre la forma en que se le prestan los servicios. Manera de sentir el servicio prestado.

PROFESIONAL: Son todos y cada uno de los empleados públicos que desarrollan su trabajo en el Hospital médicos, enfermeras, auxiliares, técnicos, secretarías entre otros.


SATISFACCIÓN: Estado en el que se encuentran los usuarios cuando al prestarles un servicio determinado quedan cubiertas sus expectativas, o incluso se les da algo más de lo que ellos esperaban encontrar. USUARIO/ PACIENTE/ CLIENTE:

Persona que utiliza, demanda y elige los servicios.

5 MARCO LEGAL

Normas Legales que le sirven de marco

- Constitución Política de Colombia de 1991 (Art. 23, 74 y 209).
- Ley 87 de 1993, Normas de Control Interno.
- Ley 190 de 1995, Estatuto Anticorrupción (Art. 53, 54 y 55).
- Ley 734 de 2002, Código Disciplinario Único (Art. 34, Numerales 19 y 34).
- Ley 850 de 2003, Reglamenta Veedurías Ciudadanas.
- Ley 962 de 2005, Racionalización de trámites (Art. 81).
- Ley 1437 de 2011, Código Contencioso Administrativo, Derecho de Petición (Art. 4 – 31).
- Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción (Art. 73 y 76).
- Ley 100 de 1993 (Art. 159, 198, 200).
- Ley 1715 de 2015, Regula el derecho fundamental a la salud.
- Decreto 2641 de 2012 (Reglamenta Art. 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011).
- Decreto 0019 de 2012, Racionalización de trámites (Art. 14).
- Decreto 1757 de 1994 (Art. 3-6).

	PROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO SIAU		MA-AU-01
	MANUAL	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	VERSIÓN 3

- Directiva Presidencial 05 de 1995.
- Circular 009 de 1996, Superintendencia Nacional de Salud.

6 PLATAFORMA ESTRATÉGICA DE LA E.S.E.

MISIÓN: Somos una Empresa Social del Estado que promueve la salud y previene la enfermedad en la región Sur Oriental del Departamento Norte de Santander, mediante la prestación de servicios de salud de primer nivel de complejidad; estamos comprometidos con la atención humanizada, la seguridad del paciente, la satisfacción de nuestros usuarios y mejoramiento continuo de la calidad.

VISIÓN: La ESE REGIONAL SUR ORIENTAL para el año 2020 será una empresa auto sostenible, líder en la prestación de servicios de salud del primer nivel de complejidad, por la atención humanizada, segura y centrada en el usuario, brindando la cobertura, equidad y accesibilidad a toda la población.

PRINCIPIOS CORPORATIVOS


- Calidad
- Humanización
- Seguridad Del Paciente

OBJETIVO GENERAL DE LA ESE

Prestar servicios de primer nivel de atención en salud, dentro del marco de los principios y valores institucionales, brindando atención oportuna, eficiente y eficaz en la región Sur Oriental del Departamento Norte de Santander, mediante acciones de promoción y prevención de la enfermedad, garantizando el acceso a los servicios de salud y permitiendo la estabilidad financiera de la E.S.E.

VALORES

- Responsabilidad.
- Respeto:
- Compromiso:
- Honestidad:

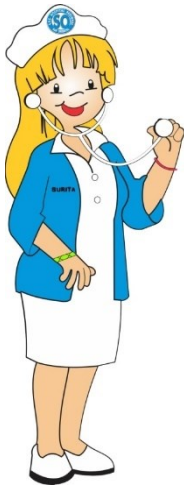
	PROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO SIAU		MA-AU-01
	MANUAL	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	VERSIÓN 3

- Servicio:

LOGO



IMAGEN INSTITUCIONAL:



SURITA Representa los valores institucionales de la E.S.E. HOSPITAL REGIONAL SUR ORIENTAL: Responsabilidad, respeto, compromiso, honestidad y servicio.

El nombre es alusivo al suroriente Norte Santandereano que abarca todas las I.PS que conforma nuestra institución.

La enfermera personifica a cada uno de nuestros funcionarios que día a día custodian el cuidado de la salud y el bienestar de la población que cubre el hospital.

El estetoscopio representa el compromiso de la administración por escuchar las peticiones de nuestros usuarios, para que la atención sea de alta calidad.

ESLOGAN:

¡POR UNA SALUD PRODUCTIVA! El eslogan significa el compromiso de esta administración y el personal de la E.S.E Hospital Regional Sur Oriental por entregar a la comunidad lo mejor de sí mismos en la ejecución de actividades diarias, garantizando la calidad en prestación del servicio de salud.

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

Grupo del servicio	Nombre del servicio	Fecha de apertura	Numero Distintivo
---------------------------	----------------------------	--------------------------	--------------------------



PROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO SIAU


MA-AU-01

MANUAL

MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO

VERSIÓN 3

Internación	101-General Adultos	20030415	DHS009625
	102-General Pediátrica	20030415	DHS009626
	112-Obstetricia	20030415	DHS009627
Consulta Externa	312-Enfermería	20030415	DHS009628
	328-Medicina General	20030415	DHS009629
	334-Odontología General	20030415	DHS009630
Urgencias	501-Servicio De Urgencias	20030415	DHS009631
Transporte Asistencial	601-Transporte Asistencial Básico	20030415	DHS009632
Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica	706-Laboratorio Clínico	20030415	DHS009633
	710-Radiología E Imágenes Diagnosticas	20030415	DHS009634
	712-Toma De Muestras De Laboratorio Clínico	20030415	DHS009635
	714-Servicio Farmacéutico	20030415	DHS009636
	724-Toma E Interpretación De Radiografías Odontológicas	20120124	DHS009637
	728-Terapia Ocupacional	20160315	DHS336878
	729-Terapia Respiratoria	20160315	DHS336879
	739-Fisioterapia	20160315	DHS336880
	740-Fonoaudiología Y/O Terapia Del Lenguaje	20160315	DHS336881
	741-Tamización De Cáncer De Cuello Uterino	20140311	DHS009638
Protección Específica y Detección Temprana	907-Protección Específica - Atención Del Parto	20140311	DHS009639
	908-Protección Específica - Atención Al Recién Nacido	20140311	DHS009640
	909-Detección Temprana - Alteraciones Del Crecimiento Y Desarrollo (Menor A 10 Años)	20140311	DHS009641
	910-Detección Temprana - Alteraciones Del Desarrollo Del Joven (De 10 A 29 Años)	20140311	DHS009642
	911-Detección Temprana - Alteraciones Del Embarazo	20140311	DHS009643
	912-Detección Temprana - Alteraciones En El Adulto (Mayor A 45 Años)	20140311	DHS009644
	913-Detección Temprana - Cáncer De Cuello Uterino	20140311	DHS009645
	914-Detección Temprana - Cáncer Seno	20140311	DHS009646
	915-Detección Temprana - Alteraciones De La Agudeza Visual	20140311	DHS009647

	PROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO SIAU		MA-AU-01
	MANUAL	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	VERSIÓN 3

	916-Protección Específica - Vacunación	20140311	DHS009648
	917-Protección Específica - Atención Preventiva En Salud Bucal	20140311	DHS009649
	918-Protección Específica - Atención En Planificación Familiar Hombres Y Mujeres	20140311	DHS009650

7 JUSTIFICACIÓN

¿QUE ES EL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO SIAU?


El Servicio de Información y Atención al Usuario es una iniciativa gerencial diseñada por el Ministerio de Salud, para fortalecer la calidad de los servicios, la cual tiene como punto de partida la información que proporcionan los usuarios en las peticiones (demandas, quejas, reclamos o sugerencias) que sobre la prestación de los servicios formulan a las I.P.S.

¿PARA QUE SIRVE EL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)?

Con el servicio de información y atención al usuario se pretende aportar y favorecer los procesos de toma de decisiones por parte de la E.S.E. Hospital Regional Suroriental de Norte de Santander, la construcción de los medios más adecuados de protección y promoción de los derechos de las personas y en los planes de mejoramiento de la calidad humana en la prestación de los servicios, como también en la perspectiva del desarrollo institucional de la E.S.E. Suroriental.

FUNCIONES DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)

- ✓ Atender en forma personalizada a los usuarios, garantizando la oportuna canalización y resolución de las peticiones.
- ✓ Implementar las políticas y estrategias trazadas por la ESE en términos de mejoramiento organizacional e institucional y desarrollo progresivo y complementario de los servicios de salud existentes.


	PROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO SIAU		MA-AU-01
	MANUAL	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	VERSIÓN 3

- ✓ Hacer uso de los formatos de registro de peticiones (quejas, sugerencias, reclamos), como instrumento básico para la operación y mejoramiento de los procesos.
- ✓ Operatizar los diferentes medios de comunicación que permitan un análisis cualitativo de las necesidades del usuario a través de encuesta, sondeos, buzón de sugerencias.
- ✓ Diseñar y desarrollar conjuntamente con la Gerencia y Subgerencia, estrategias orientadas hacia la humanización de la atención en salud y del ejercicio de protección de los derechos y deberes usuarios, en el contexto del respeto permanente de la relación paciente – prestador.
- ✓ Recepcionar, clasificar, procesar, sistematizar, analizar e informar con criterio cualitativo y cuantitativo la información proveniente del usuario, grupo o comunidad que alimentan el proceso de toma de decisiones.
- ✓ Desarrollar estrategias tendientes a garantizar el cumplimiento de las decisiones acordadas a partir de la información del SIAU, por los niveles superiores de la E.S.E.
- ✓ Consolidar el servicio de atención a la comunidad a través de acciones concertadas que favorezcan su participación activa en el mejoramiento de la calidad de los servicios de salud.
- ✓ Poner a disposición del sistema administrativo de la E.S.E. la información proveniente de los usuarios con el fin de favorecer su integración equitativa de la oferta y la demanda de los servicios de salud.

8 PROCESO DELSERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)

8.1 INFORMAR A LOS USUARIOS

El proceso comunicativo que comienza desde el primer contacto con los usuarios, debe ser reforzado con un sistema de información en donde se dan a conocer aspectos relacionados con los servicios que el Hospital brinda, su calidad, ventajas, garantía, requisitos y condiciones para la prestación, los mecanismos de organización y participación social, mecanismos de defensa de los derechos, para hacer un mejor uso de los servicios, formarse criterios acerca de la calidad de los mismos, y elegirlo como el prestador de su preferencia.

	PROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO SIAU		MA-AU-01
	MANUAL	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	VERSIÓN 3

¿PORQUE Y PARA QUE INFORMAR?

El Hospital necesita suministrar información a los usuarios y a todos los otros actores para tratar de satisfacer sus solicitudes y regular y armonizar las relaciones, asegurador – prestador – usuario – comunidad, relacionados con las condiciones: administrativas, legales, técnicas, científicas, éticas y los deberes y derechos que se adquieren por el hecho de contratar, ofrecer, prestar y recibir servicios de atención en salud. Tiene como finalidad mejorar el nivel de satisfacción del usuario frente al servicio.

¿QUE INFORMACIÓN SE SUMINISTRA A LOS USUARIOS?

A los usuarios se les brinda información relativa a la prestación del servicio:


- ✓ Deberes y derechos de los usuarios
- ✓ Atención reglamentada en los planes de beneficios POS y NO POS
- ✓ Servicios, horarios y ventajas ofrecidas en la institución
- ✓ Línea de atención al usuario
- ✓ Condiciones y/o requisitos exigidos para la prestación de los servicios
- ✓ Nombre y méritos de los profesionales que prestan servicios en la institución

¿CUÁNDO SE INFORMA A LOS USUARIOS?

- ✓ Por demanda del usuario, para satisfacer sus necesidades de información
- ✓ Por iniciativa del Hospital para promocionar y divulgar sus servicios e imagen corporativa

BENEFICIOS PARA EL USUARIO:

- ✓ Satisfacer sus necesidades de información
- ✓ Adquirir y/o fortalecer su confianza en los servicios que recibe del Hospital
- ✓ Eliminar o disminuir la ansiedad que generan los servicios de atención clínica y en ocasiones la atención administrativa.
- ✓ Conocer los distintos escenarios y formas de participación social en salud y la manera de involucrarse en ellos.
- ✓ Aprender a hacer un uso adecuado de los servicios y conocer las características y condiciones de la oferta

	PROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO SIAU		MA-AU-01
	MANUAL	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	VERSIÓN 3

BENEFICIOS PARA EL PRESTADOR

- ✓ Divulgar promocionar sus servicios y la calidad de los mismos
- ✓ Ganar la confianza de los usuarios
- ✓ Eliminar barreras a la accesibilidad de los servicios
- ✓ Promover el uso adecuado de los servicios

¿COMO SUMINISTRAR Y SOCIALIZAR LA INFORMACIÓN?

La información cumple una doble finalidad:

FUNCIONAL: Cuando se relaciona con procesos, tramites y eventos.

PEDAGÓGICA: Cuando se relaciona con información de autocuidado, programas de prevención y promoción de la salud. La socialización es el momento en el cual se hace el contacto del usuario con el hospital y la información llega al usuario en el proceso de promoción y divulgación de los servicios y la imagen corporativa. La información se suministra de manera Personal (directa) o Impersonalmente:


PERSONAL: El proceso de comunicación es permanente y por lo tanto los flujos de información se dan en cada momento de la relación interpersonal, con los gestos, la mirada y las palabras. Adicionalmente se realiza mediante conferencias y charlas de presentación. Este proceso empieza en la portería de la institución y tiene ciclos de información y silencio en donde los usuarios toman decisiones. Se requiere que todo el personal de la institución esté sensibilizado y capacitado para responder a esta necesidad.

IMPERSONAL: La socialización se puede realizar de dos formas diferentes:

- Masiva: volantes, folletos, cartillas, carteleras, afiches y periódicos murales.
- Selectiva: entrega de material a usuarios focalizados, entrega vía correo de portafolio de servicios.

8.1.1 PROTOCOLO PARA PRESTAR EL SERVICIO AL USUARIO

CANALES DE ATENCIÓN

	PROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO SIAU		MA-AU-01
	MANUAL	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	VERSIÓN 3

Son considerados los medios dispuestos para que los usuarios puedan acceder a los trámites y/o servicios prestados por la entidad.

CANAL	DESCRIPCIÓN
PRESENCIAL Los usuarios interactúan personalmente con el servidor público y/o prestador de servicios del punto de atención	A través del grupo de servidores públicos dispuestos en la Ventanilla Única se brinda información personalizada para realizar radicación de comunicaciones oficiales, solicitudes de trámites, peticiones, quejas, reclamos y/o solicitudes dirigidas a La E.S.E. Horarios de Atención: Lunes a viernes: 7am a 12pm y de 2pm a 6pm Sabados: 8am a 12pm
TELEFÓNICO Posibilita la interacción en tiempo real entre usuario y funcionario a través de la red de telefonía	A través de la Línea +57 5864120 ó +57 5864499 se orienta al usuario sobre los servicios, requisitos para trámites, puntos de atención ciudadana y orientación de los servicios. Horarios de Atención: Lunes a viernes: 7am a 12pm y de 2pm a 6pm
VIRTUAL Integra los medios de servicio al usuario que se prestan a través de Tecnologías de la Información y Comunicación (chat, correo, redes sociales	En el portal www.esesoriental.gov.co / Atención al Usuario es posible radicar mensajes escritos, las 24 horas del día, todos los días de la semana. También ofrece orientación a los usuarios a través del correo electrónico suroriental@gmail.com y un sistema asistido de chat con horario de: Lunes a viernes: 9am a 11pm y de 3pm a 5pm

LOS HORARIOS PARA SOLICITUD DE CITAS SON:


Jornada de la mañana

Presencial: De 8:00 a.m. a 10:00 a.m. Se asigna de acuerdo con la disponibilidad de citas.

Telefónico: De 10:00 a.m. a 11:00 a.m. Se asigna de acuerdo con la disponibilidad de citas.

Jornada de la tarde

Presencial: De 2:00 m. a 4:00 p.m. Se asigna de acuerdo con la disponibilidad de citas.

	PROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO SIAU		MA-AU-01
	MANUAL	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	VERSIÓN 3

Por teléfono: De 4:00 p.m. a 5:00 p.m. Se asigna de acuerdo con la disponibilidad de citas.

El contacto del usuario con cualquiera de estos canales es tomado como una representación de la entidad, por tanto quienes integran el equipo humano de la Oficina de Atención Ciudadana deben estar informados y preparados para proporcionar información correcta, comprensible, transparente, fiable, segura, ágil, en tiempo real y ajustada a los requerimientos de los usuarios.


Por su parte la Entidad deberá ayudar a desarrollar competencias, actitudes y aptitudes a sus colaboradores teniendo como herramientas las nuevas tecnologías.

8.1.2 PROTOCOLO PARA ATENCIÓN PERSONALIZADA

La primera imagen que recibe el usuario en su relación con la Entidad resulta determinante en la valoración del servicio. En todos los espacios de Atención al Usuario y todas las dependencias de la E.S.E

Los servidores públicos acatarán el siguiente protocolo:

- Salude con energía (que sea usted quien inicie el diálogo, mire a los ojos a su interlocutor)
- Desarrolle un trato cordial, espontáneo y sincero.
- Concéntrese dando una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto.
- Desempeñese como un Asesor del usuario (El Asesor supera expectativas).
- Demuestre entusiasmo y cordialidad.
- Intente buscar la mejor opción para resolver los inconvenientes que se presenten.
- Retroalimente al usuario acerca de las diligencias hechas.
- Pregunte: "¿Hay algo más en que pueda servirle?"
- Agradezca al usuario (a) el haber dado la oportunidad para servirle
Recuerde que la atención personalizada implica un compromiso en el cumplimiento de las directrices establecidas por la entidad en los diferentes puntos de atención.

	PROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO SIAU		MA-AU-01
	MANUAL	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	VERSIÓN 3


Manejo de situaciones que se presentan

- Si debe retirarse del puesto de trabajo para realizar una gestión relacionada con el usuario que está atendiendo, explíquelo por qué debe hacerlo, solicítele que por favor espere y dé un tiempo aproximado para el regreso. Al volver, dé las 'gracias por la espera'.
- Si en el momento de la atención suena su celular o se presentan llamadas telefónicas que debe atender, prevalece el usuario que tiene frente de usted, por eso debe concentrarse en el servicio que está prestando. Procure no interrumpir la relación de ese momento por una llamada telefónica u otros factores que se le presenten.
- Si la solicitud del usuario (a) no puede ser resuelta en el punto de servicio donde usted atiende, indíquele hacia dónde debe dirigirse, explicando el por qué. En caso de que el sitio esté ubicado en la sede donde se encuentra, escríble la dirección donde debe acudir, horario de atención y documentos que debe llevar consigo.
- En el caso que el lugar esté en el mismo lugar donde se presta el servicio, indique hacia donde debe dirigirse explicándole el por qué.
- Si la solicitud del usuario (a) no puede ser resuelta de forma inmediata: explíquelo la razón e infórmele la fecha en la que debe ir por la respuesta, para ello debe asegurarse muy bien del proceso para que el usuario no pierda tiempo ni dinero si va a reclamar la respuesta y aún ésta no se ha procesado.

Importante: Los servidores públicos y/o prestadores de servicio que atienden usuarios en los diferentes puntos no deben realizar actividades ajenas a la labor de atención (chatear, consultar redes sociales, leer revistas, atender vendedores en el puesto de trabajo).

Guardas de Vigilancia

Generalmente la seguridad física de los espacios de Atención al Usuario es atendida por Guardas de Vigilancia, quienes son las personas que tienen el primer contacto con el Usuario. Hacia ellos también la entidad debe enfocar la sensibilización sobre la Cultura del Servicio, ya que estos también manejan un protocolo, el cual también aplica para los orientadores:

	PROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO SIAU		MA-AU-01
	MANUAL	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	VERSIÓN 3

- Salude con energía (que sea usted quien inicie el diálogo, mire a los ojos a su interlocutor).
- Salude expresando Buenos días (tardes), bienvenido (a).... Hable en un tono moderado, audible y vocalice bien.
- Si debe revisar maletines u objetos personales, informar de manera cordial y respetuosa al usuario, la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en la entidad.
- Oriente al usuario hacia el punto de información indicándole el proceso establecido.
- Utilice al atender al usuario las palabras: "señor, señora o señorita"
- No converse por teléfono, ni con los compañeros (as) de temas ajenos a los requerimientos de los usuarios mientras los atiende.
- Mantenga una postura que demuestre interés en lo que se le solicita. • No tutee al usuario, tampoco utilice frases afectuosas.
- Sea prudente en su manera de reír, pararse, toser, estornudar, entre otros.
- La atención que se dé a amigos (as), familiares y conocidos (as) debe ser igual a la que se preste a cualquier usuario, sin distinción alguno.
- No fume en su puesto de trabajo, ni a la vista de las ciudadanas y usuarios.
- No coma ni mastique chicle mientras está en su puesto de trabajo.


8.1.3 PROTOCOLO PARA ATENCIÓN TELEFÓNICA

El teléfono es un medio favorable para incrementar la buena imagen, por tal razón debe ser manejado con mucha diplomacia para brindar un servicio oportuno, cálido y amable.

En la atención telefónica debe tenerse en cuenta que el tono de la voz representa el ochenta por ciento (80%) y las palabras el veinte por ciento (20%). Por lo tanto, el tono es lo que más cuenta, unido al poder de escucha.

El siguiente es el protocolo para la atención telefónica:

- Conteste cuando suene el timbre del teléfono (No deje timbrar más de dos veces el aparato).
- Diga el nombre de la Entidad. (E.S.E. HOSPITAL REGIONAL SUR ORIENTAL IPS _____)

	PROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO SIAU		MA-AU-01
	MANUAL	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	VERSIÓN 3


- Salude (buenos días, buenas tardes) • Identifíquese y concéntrese en quien solicite información
- Ofrézcase a dar respuesta al servicio.
- Exprese una sonrisa (aunque no le estén observando, su actitud también puede ser percibida a través del teléfono).
- Sea conciso (a).
- Evite las frases: 'No sé' o 'llame más tarde que el encargado no está en su puesto de trabajo'. Con respecto a las llamadas en espera se presentan las siguientes recomendaciones:
- Evite en lo posible las llamadas en espera. (Explique por qué debe esperar y exprésele el tiempo que tendrá que esperar).
- Pida permiso al usuario antes de hacerlo esperar y aguarde a que este conteste.
- Al retomar la llamada exprésele: "Muchas gracias por esperar".

Para tener en cuenta Si la espera es de uno (1) a tres (3) minutos, dé la opción al usuario de esperar en la línea o de devolver la llamada posteriormente; si la espera es de más de tres (3) minutos, es mejor solicitar al usuario (a) su número telefónico y devolver la llamada. Cuando el usuario (a) haya aceptado esperar un tiempo largo en la línea, retome la llamada cada cierto tiempo prudencial y explíquelo cómo va su gestión. En caso de que se presente transferencia de llamadas telefónicas se debe:

- Explicar al ciudadano por qué debe transferir la llamada.
- Decir a la persona a quien le transfiere la llamada el nombre de quien llama y el asunto.
- Asegurarse de no colgar hasta que alguien conteste la llamada transferida.
- Preguntar: ¿Hay algo más en que pueda servirle?
- Agradecer al usuario por brindarle la oportunidad de servirle.
- Permitir que el usuario cuelgue primero.
- NOTA: Las llamadas particulares y de celular se realizarán en horario de almuerzo.

8.1.4 PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN VIRTUAL

Las nuevas tecnologías han influido fuertemente en la relación Ciudadano -Estado y en la mejora de la prestación del servicio.

	PROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO SIAU		MA-AU-01
	MANUAL	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	VERSIÓN 3

La internet por ejemplo puede ofrecer el servicio 7/24, es decir, los siete (7) días de la semana, las veinticuatro (24) horas del día, a diferencia de la atención presencial o telefónica, que es de ocho (8) horas diarias de lunes a viernes.

El medio para la prestación del servicio virtual es el portal oficial www.esesoriental.gov.co, el cual deberá cumplir con los componentes de la Estrategia GEL: TIC para Servicios, TIC para Gobierno Abierto, TIC para la Gestión y Seguridad y Privacidad de la Información.

Para la prestación del servicio a través del chat se recomienda el siguiente protocolo:

SALUDO Buenos días, tardes- Bienvenido(a) al chat de la E.S.E. HOSPITAL REGIONAL SUR ORIENTAL, Le habla (Nombre del servidor público o prestador de servicio)

SOLICITUD: ¿En qué le puedo servir? Sr. o Sra.

CONFIRMACIÓN DE LA INFORMACIÓN: El asesor responde el interrogante y posterior a ello pregunta ¿Desea que le colabore con algo más?

DESPEDIDA: Gracias por utilizar nuestro servicio de chat asistido, esperamos haber resuelto sus inquietudes. Que tenga un excelente día. Remitir enlace para medición de la satisfacción del usuario.

En caso de que la pregunta del solicitante requiera un tiempo de espera se explica el motivo de la misma

SALUDO


CONFIRMACIÓN DE DATOS

SOLICITUD REPORTE DE TARDANZA: Señor (a) (su consulta tardará X tiempo debido a _____)

CONFIRMACIÓN DE LA INFORMACIÓN: Gracias por su amable espera....brindar la información requerida

DESPEDIDA ¿Está satisfecho(a) con la información brindada?, Gracias por utilizar nuestro servicio de chat asistido. Remitir evaluación de satisfacción a través de enlace

Manejo de Correo Corporativo:

	PROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO SIAU		MA-AU-01
	MANUAL	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	VERSIÓN 3

Con respecto a la utilización de la cuenta de correo se deben tener en cuenta los siguientes aspectos para su administración y funcionamiento:

- Escribir siempre en un tono impersonal.
- Responder las consultas realizadas por el ciudadano de forma clara y precisa.
- Utilizar un lenguaje adecuado para dirigirse al ciudadano, no tutearlo.
- Cuidar atentamente la ortografía: una comunicación con errores ortográficos pierde seriedad y credibilidad.
- Evite la utilización de símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración.
- Evite escribir el texto en mayúsculas sostenida, se considera agresivo para la persona que está recibiendo el mensaje.
- No escribir en color rojo, si requiere resaltar una parte del texto, utilice la letra cursiva o las comillas.
- Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer click en “Enviar”. Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la Entidad ante quien recibe el correo.

8.1.5 PROTOCOLO PARA LOGRAR UNA COMUNICACIÓN EFICAZ CON LOS USUARIOS

Utilice los Términos Apropriados

Tenga cuidado con el lenguaje utilizado, dado que algunas palabras son consideradas como ofensivas y la comunidad con discapacidad puede considerar que atenta contra su dignidad y sus capacidades.


Si desea referirse de manera general a esta población recuerde usar siempre el término personas con discapacidad, como lo plantea la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad de las Naciones Unidas y la Ley 1346 de 2009.

Para cada tipo de discapacidad existe una manera correcta de nombrarla. Tenga en cuenta la siguiente tabla.



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 Acondroplastia
(el) Ciego	Persona ciega Persona con discapacidad visual
Semividente	Persona con baja visión
el) Sordo Mudo Sordomudo	Persona con discapacidad auditiva Persona sorda Persona que no habla en lengua oral
Hipoacústico	Persona Hipoacúsica. Baja audición. Estas personas no son sordas, pueden compensar su pérdida auditiva con un sistema o mecanismo de amplificación. Con limitación auditiva

Expresión Incorrecta	Expresión Correcta
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
Retardado mental - Enfermo mental, Bobo, Tonto, Mongólico Aquejado por...	Persona con discapacidad intelectual
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...

	PROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO SIAU		MA-AU-01
	MANUAL	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	VERSIÓN 3

QUÉ HACER ANTE UNA DESPROGRAMACIÓN DE UNA CITA

Cuando se produce una situación imprevista ante la que tenemos que desprogramar alguna actividad prevista por la Atención del Servicio, en la IPS, debemos ser sensibles a la visión y trastornos que causa en el usuario y tratar de:

- informar de los motivos
- garantizar una alternativa
- minimizar las consecuencias

Desprogramaciones.

Son aquellas situaciones en las que por motivos de ajuste de agenda, de acontecimientos inevitables o de cambios en los planes establecidos, hay que anular una información dada al usuario con anterioridad.

Estas situaciones alteran y perturban la vida del paciente y de sus familiares, (sobre todo si se tienen muchas expectativas en esa cita).

Por ello, además de poner las medidas para que no vuelvan a suceder, tenemos que preocuparnos de minimizar las consecuencias.


Ser la persona que informa de una desprogramación genera ansiedad y angustia ya que, en muchas ocasiones, nos vemos expuestos a críticas de las que no somos directamente responsables. Lo mejor es que este servidor se prepare para ello, poniéndose en el lugar del usuario y planteando una alternativa o negociando un acuerdo. Esta postura facilitará la comunicación en esta situación difícil .

¿QUÉ HACER?

Nos ponernos en contacto con el interesado personalmente bien por vía telefónica por carta.

El contacto directo favorecerá:

- pedir disculpas

	PROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO SIAU		MA-AU-01
	MANUAL	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	VERSIÓN 3

- aclarar la situación que se ofrece como alternativa
- informar de los motivos por los que se produce esta situación (si procede)
- asumir la crítica
- escuchar y comprender los sentimientos del usuario

Ante acontecimientos de este tipo, siempre se debe ofrecer una alternativa que convenga al usuario y que satisfaga las necesidades e intereses del mismo.

Esta alternativa debe ser:

- una propuesta real, (no puede desprogramarse una cita si no se ofrece otra real).
- la solución debe ser lo más parecida o cercana a la situación que se anula y si es posible anterior a la planeada.
- en caso de que el usuario plantee inconvenientes a la alternativa propuesta, se debe negociar con él la solución definitiva, dando prioridad a sus deseos y necesidades.

Mensajes que se pueden utilizar:

"Sentimos comunicarle que por... (exponer los motivos) ...nos vemos obligados a desprogramar la cita que ya tenía concertada".


"Lamentamos que se haya producido esta situación".

"Hemos estudiado su caso y le ofrecemos la/s siguiente/s posibilidad/es.... de cara a no entorpecer y dilatar en el tiempo su consulta..."

"Le agradecemos su colaboración y esperamos que esta situación no se vuelva a producir".

"Si esta alternativa no es de su agrado, infórmenos de su propuesta". "Muchas gracias"

En estas circunstancias es muy importante evitar responder ante un posible "ataque" del usuario.

	PROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO SIAU		MA-AU-01
	MANUAL	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	VERSIÓN 3

Procure evitar expresiones de este tipo:

- "Yo no tengo la culpa de nada"*
- "El que tiene la culpa es..."*
- "Esto no lo he organizado yo..."*
- "A mí que me cuenta".*

Un usuario bien informado podrá comprender mejor la situación y hacerse cargo de la problemática interna de la IPS. No debemos olvidar agradecer su comprensión y colaboración, y procurar que no se vuelvan a repetir circunstancias parecidas.

CÓMO DAR MALAS NOTICIAS


Esta es una circunstancia que se produce con cierta frecuencia en la relación con los usuarios y familiares. Es un momento especialmente difícil y que se recuerda durante mucho tiempo. Si a pesar de toda la comunicación fue positiva y eficaz, se obtendrá el reconocimiento del paciente y la satisfacción personal de haber actuado de la forma más profesional.

Generalmente tenemos miedo a dar una mala noticia, porque no hemos recibido ninguna formación en la materia. Asimismo, la ausencia de una formación que explique cómo hacer frente a reacciones de pena, disgusto, cólera o desesperación, hace que el personal de salud, tenga dificultad en las entrevistas que puedan desencadenar reacciones de este tipo.

El objetivo de este protocolo es describir unas pautas a seguir por cualquier profesional que se encuentre en esta circunstancia y que facilitarán que la comunicación de una mala noticia se realice con los menores efectos negativos para el paciente. Además, este protocolo de comunicación contribuirá a que el paciente o el familiar acepten mejor la situación.

Pensemos en cualquier circunstancia que suponga la comunicación de una mala noticia a un paciente o a un familiar del mismo, no sólo la comunicación de una muerte o de un diagnóstico temido, sino cualquier otra circunstancia que pueda ser vivida por el usuario como un mal.

A continuación, se describen unas pautas generales, que pueden ser utilizadas por distintos profesionales.

	PROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO SIAU		MA-AU-01
	MANUAL	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	VERSIÓN 3

- En primer lugar, hay que señalar que el **contexto** donde se da la mala noticia es muy importante. Es deseable siempre dar las malas noticias cara a cara, en un lugar tranquilo, silencioso, privado, cómodo, y distendido, que ofrezca sensación de seguridad. Aunque no siempre podemos disponer de un lugar adecuado, sí que podemos elegir entre todos los posibles el mejor (que no sea en un pasillo, no delante de otras personas, no por teléfono...).

- **La expresión de la cara y el tono de voz**, han de ser coherentes con la magnitud o gravedad del problema. Recordar la importancia de la mirada en la comunicación: transmite firmeza y seguridad en lo que se dice y, a la vez, es un mecanismo que hace ver a la otra persona nuestro interés por ella. La mirada acompaña y protege en los momentos difíciles.

- **Preparar**. Esta fase es muy importante. Ayuda a la persona a aceptar el problema. Es necesario garantizar un tiempo para que se produzca la adaptación, que puede variar en función de la magnitud del problema y de la persona. En general, todas las personas necesitan de esta fase de preparación.

- *"Estamos intentando resolver su problema, pero es complicado. En cuanto sepa algo más le avisaremos"*

- *"Sentimos no poder darle buenas noticias"*

- *"Estamos haciendo todo lo posible. La situación es difícil"*


Pedir a la persona que nos acompañe a un lugar privado porque tenemos que hablar con tranquilidad, es una forma de preparar y de darle tiempo para que asuma más fácilmente la mala noticia.

- **Informar**. Utilizar un lenguaje claro y sencillo. En ocasiones, se tiende a pensar que las verdades a medias son mejores. En absoluto. Hay que asegurarse de que lo ha entendido correctamente y responder a las preguntas que nos haga el paciente o el familiar. Estimular sus preguntas.

- *"No sé si me he explicado bien"*

- *"Quizás haya más cosas que quiera usted saber"*

- *"No sé si quiere usted hacer algunas preguntas"*

	PROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO SIAU		MA-AU-01
	MANUAL	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	VERSIÓN 3

Transmitir pocas ideas, claras y sencillas, y repitiéndolas hasta que se haya entendido.


- **Esperar.** Es importante tener en cuenta que en momentos de gran tensión emocional, la capacidad de comprensión de la persona está muy limitada. Incluso puede producirse un bloqueo emocional, (la persona no es capaz de responder a estímulos exteriores). En este caso, no hay que insistir en dar información, sino esperar y acompañar, hasta que la persona pregunte. Recordar que en muchos de estos momentos sobran las palabras y es suficiente con la compañía.
- **Escuchar.** No dar consejos, no hablar para rellenar el silencio. Esperar y responder a las preguntas que nos hagan. En todo caso, como se ha dicho antes estimular algunas preguntas.
- **Cuidado con los excesos de empatía:** Por ejemplo: "*Comprendo perfectamente lo que siente*", porque pueden generar reacciones de "*¡Usted qué va a saber lo que yo estoy pasando!*". Son preferibles fórmulas más "neutras", del tipo: "*Me imagino que debe ser muy duro*".
- **Ofrecer ayuda.** Comunicar de posibles alternativas u opciones. Informar de los trámites a seguir y facilitar el nombre y las referencias de una persona de contacto.

CÓMO ACTUAR ANTE UNA RECLAMACIÓN

Una queja es igual a una **OPORTUNIDAD DE MEJORA**. Cuando un usuario insatisfecho, se dirige a nosotros para efectuar una reclamación, está colaborando con el sistema, ya que nos permite identificar problemas y efectuar propuestas de mejora de un servicio.

Por ello debemos prestar una **ATENCIÓN PERSONALIZADA**.


1. **Transmitiremos confianza y seguridad**, haciéndole saber al usuario que está en buenas manos, que deseamos ayudarlo y sabemos cómo hacerlo.
2. **Recibiremos amablemente**, y mantendremos la tranquilidad.

	PROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO SIAU		MA-AU-01
	MANUAL	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	VERSIÓN 3

3. **Escucharemos activamente** para descubrir cuál es el verdadero motivo de la reclamación, evitando adoptar una postura "a la defensiva" y poniéndonos en el lugar del usuario.
4. **Realizaremos preguntas** abiertas y cerradas para recopilar información, delimitando el problema.
5. **Confirmaremos** y verificaremos con el usuario que hemos comprendido el motivo de su reclamación. Para ello resumiremos, situando la gravedad del asunto en su justa medida.
6. **Pediremos disculpas**. Si hay una verdadera explicación (no una justificación), debemos ofrecerla.
7. **Lo más importante** es buscar la forma de resolver el problema, si está en nuestra mano, o derivarlo a la persona competente. Para lo cual se debe seguir el procedimiento establecido en este manual.

SI SE TRATA DE UN ERROR, DEBEREMOS:

- **Reconocer** el error, (aunque no sea culpa nuestra), enfrentándolo con calma y seguridad.
- **Anticiparnos**, si es posible, y contactar con el usuario; no esperar a que se dé cuenta de que ha habido un error.
- **Adoptaremos** una actitud competente; no se trata de "rasgarse las vestiduras", ni de hablar desde una posición de superioridad.
- **Escuchar**, no responder a las provocaciones; es más práctico mantener la calma e ignorar sistemáticamente los posibles ataques.
- **Pediremos disculpas**, ofreciendo una buena explicación.
- **Tomaremos las medidas necesarias** para evitar que en lo sucesivo se repita el mismo error, si fuera evitable.
- Si es posible haremos un esfuerzo para ofrecer al usuario una **compensación** justa.
- **Daremos las gracias** al usuario, por la oportunidad de mejorar el servicio que nos brinda al presentar su reclamación.

	PROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO SIAU		MA-AU-01
	MANUAL	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	VERSIÓN 3

CÓMO RECIBIR UNA CRÍTICA

En ocasiones, los usuarios realizan críticas contra el servicio o contra nuestra persona. Unas veces las críticas son ciertas, otras no. ¿Cómo actuar ante ellas?. Es en estos momentos cuando la imagen del profesional o de la institución puede salir reforzada, o todo lo contrario; depende de la calidad de la respuesta y de las habilidades para hacerlo.

Veamos las pautas a seguir en las distintas circunstancias:

1. La crítica que realiza el usuario es CIERTA, pero nosotros no somos responsables del error o del problema.


- *"¡Llevo horas esperando a que me vean!"*
- *"¡Han perdido mi historia y no aparece!"*
- *"¡Cada vez que vengo me dicen una cosa diferente. A ver si se aclaran!"*

Ante estas circunstancias lo primero es ser conscientes de que la irritación o la queja del usuario no se dirigen contra nuestra persona, sino contra la organización en abstracto, que se ha equivocado con él.

Si nos ponemos en su lugar, entenderemos mejor su actitud.

¿QUÉ HACER?

- **Escuchar activamente**, dando sensación de escucha. (Es muy importante el papel de la mirada).
- En cuanto nos enteremos del problema, resumirlo, **ratificar la comprensión** (*"Veamos si me he enterado bien: el problema que usted me cuenta es que..."*) y pasar a las posibles soluciones (no dejar que el usuario insista y le siga dando vueltas).
- **No defenderse ni defender a la institución**. No perder tiempo intentando demostrarle que nosotros no tenemos la culpa. Para el usuario lo importante es la solución o la explicación al problema que plantea.
- **Pasar a las soluciones**. A partir de aquí, pueden ser útiles diversas estrategias diferentes:

	PROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO SIAU		MA-AU-01
	MANUAL	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	VERSIÓN 3

En primer lugar, pedir opinión "*¿Y usted qué sugiere que hagamos?*"; "*¿Cómo piensa usted que podríamos resolver este problema?*". Si el usuario propone alguna de las soluciones que teníamos previstas, tendrá un efecto más satisfactorio que si las proponemos nosotros. El riesgo está en que apunte soluciones que no podemos dar.

Ante esto, podemos utilizar la segunda estrategia. Consiste en **ofrecer una posible solución o explicación al problema, utilizando una fórmula asertiva** para hacerlo:

- "*Siento que haya tenido que esperar. La verdad es que hay muchos enfermos y, a pesar de ello, a cada uno se le dedica el tiempo suficiente. Pero lo importante ahora es que usted se encuentre cómodo mientras espera y que, si necesita algo, o tiene alguna duda, pregunte al personal de información. Si todo va bien, en aproximadamente 20 minutos más será atendido. Gracias por todo.*"

O en el caso de la pérdida de la historia clínica:


- "*Sentimos que se haya producido este problema. No ocurre frecuentemente, y de todas formas seguimos buscándola. Ahora, lo importante es que el médico le vea, y con su ayuda, reconstruya los datos más importantes de su historial. Le agradecemos mucho su comprensión y su ayuda. Y le aseguramos que se pondrán todos los medios para que esto no vuelva a ocurrir.*"

- Si el usuario no quiere aceptar la solución o explicación, **utilizar la técnica de repetir el mensaje**, sin alterarse, sin responder a los posibles ataques personales, ni a la irritación de la persona, sin cambiar de tema.

- "*Entiendo todo el transtorno que esto provoca y de veras lo sentimos. Sin embargo, lo único que podemos hacer es intentar reconstruir los datos más importantes de su historia con su ayuda.*"

- **Despedirse y agradecer la colaboración.**
- **Si está en nuestra mano, tomar medidas para que no vuelva a ocurrir.**

2. La crítica que realiza el usuario es CIERTA y además, nosotros somos los responsables del error. ¿Cómo asumir nuestros propios errores?.

	PROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO SIAU		MA-AU-01
	MANUAL	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	VERSIÓN 3

Por ejemplo, le hemos dado a una persona una información equivocada.

¿QUÉ HACER?

- En primer lugar, **escuchar activamente**.
- En cuanto nos enteremos bien del problema, **asumir el error**.

Cuanto antes lo hagamos, menos tiempo daremos a la persona que nos critica para seguir insistiendo.

- *"Tiene usted razón, le he indicado mal. Lo siento mucho."*

- **Intentar compensarlo** de alguna forma. Negarnos a peticiones excesivas como forma de reparación.

- *"Voy a llamar personalmente a ese departamento para asegurarme de la dirección correcta. Permítame que se lo apunte en un papel."*


"Espero que ahora no haya ningún problema. Siento mucho lo que ha sucedido. Muchas gracias por su colaboración"

- **No responder a los ataques personales** si se producen. Ponerse en el lugar del usuario y pensar en las veces que le habrá ocurrido algo parecido.
- **Despedirse y agradecer la colaboración.**
- Tomar medidas para que **no vuelva a ocurrir**.

3. Una tercera posibilidad ocurre cuando la crítica que realiza el usuario NO ES CIERTA.

¿QUÉ HACER?

- En primer lugar, y como siempre, **escuchar activamente** hasta enterarnos bien del problema que plantea esa persona. No anticiparnos y no presuponer lo que va a decir (esto puede hacer que nos equivoquemos y que perdamos credibilidad ante el paciente).

	PROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO SIAU		MA-AU-01
	MANUAL	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	VERSIÓN 3

- Una vez entendido y comprobado que **no tiene la razón**, hay que **decírselo**, utilizando un estilo de comunicación asertivo, es decir, con firmeza y con respeto.

- *"Entiendo que usted lo vea de esa forma, sin embargo yo, (o nosotros), no lo vemos así.*

(Explicar brevemente el tema)."

- Emplear **explicaciones breves y repetitivas**.
- **No salirse del tema**.
- **No responder** a los ataques personales o a otras críticas.
- Intentar **cortar rápidamente**, ofreciendo alguna posible solución o alternativa.
- **Despedirse y agradecer la colaboración**.


CÓMO HACER UNA CRÍTICA

¿Cómo decirle a un paciente o a un familiar que su actitud o su comportamiento no son adecuados?

El objetivo de la comunicación eficaz en estas circunstancias es que lo que digamos sirva para modificar esa actitud o comportamiento y que además la imagen del profesional y de la institución salga reforzada porque se ha hecho con respeto y con profesionalidad.

Podemos llamar a este protocolo "cómo hacer críticas constructivas". Veamos las pautas a seguir.

- **Elegir el momento adecuado**.
- Si queremos hacer varias críticas, **ir de una en una**. Primero abordar el problema que sea más fácil de cambiar.
- **Empezar de forma positiva, reforzándolo**. Algo habrá que podamos reforzar, y esto hará que la crítica se acepte mejor, porque se evita la actitud defensiva de la persona a la que vamos a criticar.

	PROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO SIAU		MA-AU-01
	MANUAL	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	VERSIÓN 3

Por ejemplo, vamos a criticar a una paciente el hecho de que no acuda a las citas programadas de una consulta de crónicos:

- *"María, quería hablar con usted sobre el seguimiento de los controles. Nos conocemos desde hace años y sé que es una persona muy responsable. La verdad es que es una suerte tener pacientes como usted. No todo el mundo es así. Por esto sé que va usted a entender lo que le voy a comentar..."*

- **Centrarse en el comportamiento o en la actitud** que queremos cambiar, no en la persona.

- *"Desde hace unos meses no acude usted a todos los controles, como hacía antes."*

- **No remontarse al pasado**, las críticas son más efectivas en el presente.

- **Preguntar, pedir opinión.**


- *¿Tiene algún problema?, ¿Está cansada de venir al centro? ¿Cree que no sirve para mucho?...*

- **Empatizar en concreto** con los problemas o dificultades planteadas.

- *"Entiendo que con todo el trabajo que tiene usted en su casa le cueste venir todos los meses a la IPS, sin embargo..."*

- **Decir lo que uno piensa u opina** (si esto lo hacemos ahora, después de reforzar a la persona, de escucharla, y no de entrada, nuestra crítica se aceptará mejor, tendrá más efecto y además tendremos más argumentos para poder rebatir los argumentos que nos ha dado la propia persona al preguntarle.

- *"Sin embargo, quiero recordarle lo importante que es el control periódico. Yo sé que es un esfuerzo, pero así podremos evitar complicaciones porque las detectaremos antes de que ocurran. Hay que gastar un poco de tiempo, pero a la larga ahorraremos tiempo y problemas."*

	PROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO SIAU		MA-AU-01
	MANUAL	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	VERSIÓN 3

■ **Reconocer la propia responsabilidad** si la hubiera.

- *"Quizás se lo tenía que haber dicho antes." "Quizás debería haber hablado con usted de este tema antes"*

■ **Ofrecer ayuda.**

- *"Si le parece, podemos intentar cambiar las citas que no se le faciliten, llamando unos días antes a la IPS Centro."*

■ **Pedir opinión.**

- *"¿Qué le parece? ¿Se le ocurre alguna otra solución?"*

■ **Buscar el compromiso.**

- *"Entonces quedamos en..."*

■ **Señalar las ventajas** del cambio


■ **Reforzar y agradecer.**

- *"Sabía que lo iba a entender porque es usted muy responsable. Es una satisfacción tener pacientes como usted. Le agradezco su interés y su colaboración. Seguro que todo va a ser más fácil y que va a estar muy bien controlada".*

CÓMO DECIR NO

Nuestra actitud y predisposición debe ser siempre positiva, aunque a veces es preciso decir NO a algunas de las peticiones o demandas de los usuarios. El objetivo es conseguir que entienda que no es posible acceder a su solicitud, sin que afecte a la relación y la imagen de la institución:

- **Escuchar activamente**, personalizando la relación e identificándose para que la persona tenga un referente. Es muy importante que la persona tenga la completa seguridad de que hemos entendido su petición. De esta forma, la reacción al oír el

	PROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO SIAU		MA-AU-01
	MANUAL	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	VERSIÓN 3

NO será más positiva. A veces los usuarios se enfadan ante las negativas y salen del centro de atención diciendo: *"Si me hubiera oído, no me habría dicho que no, pero estaba entretenido/a con otras cosas y no me escuchó"*.

- Recordar la importancia de la mirada para transmitir sensación de escucha. Una persona a la que no miramos mientras nos cuenta su problema, no se sentirá escuchada.

- **Asegurarnos con exactitud de la demanda.** Puntualizar.

-*"¿Lo que usted está planteando exactamente es que...?"*


- Si la respuesta depende fundamentalmente de nosotros y no es posible acceder a la demanda, debemos **ser claros** y **explicar el porqué de nuestra negativa**. Si no depende de nosotros, informar, derivar o gestionar, indicándole que la respuesta no es de nuestra competencia, pero atendiéndole adecuadamente. **No argumentar ni justificar en exceso**, para garantizar la comprensión del mensaje.

- **Escucharemos las réplicas** y, si fuera posible una alternativa, acceder a ella. Si no es posible, o si no se acepta, repetir el mensaje hasta que se entienda y acepte. No responder a los posibles ataques personales, ni a las posibles críticas.

- Recordar que tenemos derecho a no contestar a todo. Sólo repetir la negativa y las posibles alternativas.

- *"Entiendo que esto sea un problema para usted, sin embargo no podemos facilitarle esta cita para hoy, porque no quedan huecos en la agenda del médico y su problema no es urgente. Sí que es posible le daremos cita para otro día, a la hora que le venga mejor. Pero para hoy no es posible la cita. La agenda está cerrada. Dígame que día le conviene y a qué hora y le citaremos para ese día. Hoy no es posible, lo siento mucho."*

- **Estar preparados para su reacción emocional**, mostrando comprensión ante ella. Dejarle hablar, no intentar que se calle, pues esto genera agresividad. Escucharle en todo momento demostrando una escucha activa.

	PROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO SIAU		MA-AU-01
	MANUAL	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	VERSIÓN 3

- **Intentar buscar alternativas**, sobre todo dando información adecuada, sin crear falsas expectativas que favorezcan conflictos posteriores.
- Si nos comprometemos en alguna cuestión concreta ("*Ahora es imposible pero dentro de un mes...*"), **ser cumplidores** de nuestro ofrecimiento. No generar falsas expectativas, que no podamos cumplir.

Debemos intentar que el usuario al que se ha dado una negativa, perciba que existen razones o normas para ello, que somos imparciales y, sobre todo, que se le ha tratado de modo correcto y con el respeto que merece.

QUÉ HACER EN UNA SITUACIÓN DE AGRESIVIDAD


Una persona en una situación de agresividad necesita ser tratada de forma asertiva, para que su enfado empiece a disminuir y se pueda mantener con ella una conversación normal.

En estas circunstancias es necesario demostrar seguridad y firmeza, pero nunca intentar ponerse a la altura de la persona agresiva. La agresividad genera más agresividad. La calidad en la atención al público exige que, en ninguna circunstancia, debemos intentar frenar la agresividad con una actitud violenta o retadora. Primero, porque se ofrece una imagen de mal servicio y de poca profesionalidad y segundo, porque no sirve de mucho; es más, en muchos casos se produce más violencia.

Las pautas de actuación que se proponen seguir en estos casos hacen que la agresividad disminuya rápidamente. Para ello es necesario seguir este protocolo paso a paso:

¿QUÉ HACER?

- Demostrar a la persona que entendemos su enfado.
- Escuchar activamente: mantener la mirada, asentir, resumir y repetir su queja o problema.
- Esperar a que disminuya la irritación. No hablar hasta que la persona empiece a tranquilizarse. Seguir preguntando, conseguir que siga hablando. De esta forma, la temperatura del enfado empezará a bajar rápidamente.

	PROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO SIAU		MA-AU-01
	MANUAL	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	VERSIÓN 3

- Hasta que no tengamos suficiente información, no creer que sabemos cual es el problema y la solución.
- En cuanto disminuya algo la irritación, invitar a la persona a seguir hablando en una zona privada.
- Cuando empiece a calmarse, si es posible, pedirle que se siente y sentarse con ella.
- Mantener un tono de voz calmado, e incluso, ante los gritos o tonos elevados, bajar la voz.
- mostrarse de acuerdo parcialmente con los argumentos del otro.
- Mantener una posición corporal firme, sin que resulte amenazadora o prepotente, ni tampoco insegura o sumisa.
- Insistimos en que mantener la mirada es una señal muy potente de seguridad y de firmeza.
- Una vez que la persona se ha calmado y se han ofrecido posibles alternativas o soluciones, antes de despedirse, expresar nuestros sentimientos en relación con lo sucedido. Pedirle que en otra ocasión no se manifieste de esa forma ya que no es necesario comportarse así para ser atendido con interés y respeto.


MUY IMPORTANTE:

Si creemos que la situación “se nos va de las manos” o no conseguimos que la persona se calme, pedir ayuda. Decir al usuario que otro compañero seguirá la conversación, ya que parece que no llegamos a ningún acuerdo. Explicar al compañero brevemente la situación, para que el usuario no tenga que empezar desde el principio.

8.2 RECEPCIÓN Y TRAMITE DE LAS PQRS (Ver Procedimiento PD-AU-01)

8.3 MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO Ver Procedimiento PD-AU-02)

8.4 CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS

	PROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO SIAU		MA-AU-01
	MANUAL	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	VERSIÓN 3

Es la descripción de un usuario o un conjunto de usuarios por medio de variables demográficas, geográficas, intrínsecas y de comportamiento, con el fin de identificar las necesidades y motivaciones de los mismos al acceder a un servicio. Los grupos resultantes de este proceso suelen conocerse como Segmentos de Usuarios o Segmentos de Mercado.

El objetivo de la E.SE. es conocer datos sobre todos los usuarios de forma que esto permita el diseño e implementación de nuevos servicios, re-diseño e implementación de servicios existentes, diseño e implementación de servicios por canales diferentes a los ya establecidos, diseño de estrategias de comunicación con los usuarios o cualquier otra iniciativa que pretenda mejorar la interacción usuario – entidad en los procesos misionales de la entidad pública.

ELABORÓ: Profesional Calidad		REVISÓ: Comité de Ética Hospitalaria		APROBÓ: Gerencia	
CONTROL DE CAMBIOS					
ASPECTOS QUE CAMBIARON EN EL DOCUMENTO	DETALLES DE LOS CAMBIOS EFECTUADOS		RESPONSABLE DE LA SOLICITUD DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO DD/MM/AA AA	VERSIÓN N
Adopción del documento	Mediante Resolución de 2018	115	Gerencia	28/02/2018	1