
	ATENCION AL USUARIO	Código: AU-MN-001
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO	Versión: 6
		Vigente desde: 23/02/2024
		Página: 1 de 29

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	OBJETIVO.....	3
3.	ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	3
4.	BASE LEGAL.....	4
5.	DEFINICIONES	5
6.	CONTENIDO	6
6.1	Marco conceptual.....	6
6.1.1	Elementos de atención y comunicación común a todos los canales	6
6.1.2	Protocolo De Atención Presencial	9
6.1.3	Protocolo De Atención Virtual.....	17
6.1.4	Protocolo De Atención Por Correspondencia.....	21
6.1.5	Proceso de Atención al Usuario.....	21
6.2	Talento Humano (Si Aplica).	27
7.	BIBLIOGRAFÍA.....	27
8.	CONTROL DE REGISTROS	28
9.	CONTROL DE CAMBIOS	29
10.	RUTA DE APROBACIÓN	29


 <p>Federico Lleras Acosta EL HOSPITAL DE TODOS</p>	ATENCION AL USUARIO	Código: AU-MN-001
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO	Versión: 6
		Vigente desde: 23/02/2024
		Página: 2 de 29

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 base legal.....	4
Tabla 2 Tipos de discapacidad.....	15

TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 componentes atención al usuario.....	22
--	----

	ATENCION AL USUARIO	Código: AU-MN-001
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO	Versión: 6
		Vigente desde: 23/02/2024
		Página: 3 de 29

1. INTRODUCCIÓN

El HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACOSTA E.S.E es una Empresa Social del Estado que presta servicios de salud de mediana y alta complejidad, dentro del contexto del Sistema General de Seguridad Social en Salud, y así mismo desarrolla en forma continua la docencia e investigación. La institución se destaca por ser el centro de referencia de la red pública del departamento del Tolima y el líder en la atención a los usuarios de alta complejidad, que busca la satisfacción de los mismos a través del mejoramiento continuo de la calidad en los procesos con adecuada tecnología, atención humanizada, personal calificado y altamente comprometido con la institución.

Bajo la premisa: “el hospital de todos”, se establecen estrategias en relación a los sistemas de información, para contribuir al acceso, permanencia y egreso de la institución durante la prestación de los servicios de salud, con el fin de generar empatía con el usuario, con el propósito de escucharlo, orientarlo y lo más importante que la prestación del servicio sea de calidad.

En ese orden de ideas y con el objetivo de proporcionar al usuario una atención integral y oportuna en cada uno de los servicios del Hospital Federico Lleras Acosta E.S.E., se da un enfoque de atención centrada al usuario, trabajo social y participación ciudadana y comunitaria, de tal modo que se fomente una atención humanizada en la prestación del servicio de salud, como eje fundamental la divulgación de los derechos y deberes de los usuarios.


Es así como los procesos propios del área garantizan la satisfacción, información y orientación al usuario, mediante una gestión eficiente del manejo de peticiones, quejas o reclamos y buzones de sugerencias, con los cuales se busca crear canales de comunicación efectivos entre la institución y el usuario. Para el Hospital Federico Lleras Acosta E.S.E. la búsqueda de la excelencia y el mejoramiento continuo parte del bienestar de los usuarios y así todos los esfuerzos del área de Atención al Usuario estén enfocados hacia un mismo fin.

2. OBJETIVO

Establecer los lineamientos del proceso de atención al usuario en aras del cumplimiento de los derechos y deberes de los pacientes/familias en relación con la prestación de los servicios, mediante la escucha, intervención y análisis de información que propenda por la satisfacción global de los usuarios.

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN


El presente documento debe ser conocido, difundido y aplicado por todo el personal de Atención al usuario y Trabajo social del Hospital Federico Lleras Acosta E.S.E

 <p>Federico Lleras Acosta EL HOSPITAL DE TODOS</p>	ATENCION AL USUARIO	Código: AU-MN-001
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO	Versión: 6
		Vigente desde: 23/02/2024
		Página: 4 de 29

4. BASE LEGAL

MARCO LEGAL	
Ley 100 de 1993, Artículos 159,198,200	Establece el modelo de Garantías de los afiliados de los usuarios.
Decreto 2232 de 1995, Artículos 7-9	Establece la reglamentación del sistema de quejas y reclamos
Decreto 1757 de 1994, reglamentario de la ley 100 de 1993	Formas de participación ciudadana servicios de atención al usuario
Circular 009 de 1996 Superintendencia Nacional	En donde se establece la adecuada atención al usuario y el trámite oportuno de las quejas o peticiones relacionadas con la calidad en la prestación de los servicios de salud.
Circular Externa 039 del 2000 Superintendencia Nacional de Salud	En la que hace un llamado a prevención sobre el trato digno a los Usuarios y el cumplimiento a cabalidad de las disposiciones del Sistema de Seguridad Social en Salud.
Modificación de circular Externa N° 049 de 2008 de la Superintendencia Nacional de Salud. Título VII Capítulo I Protección al usuario y la participación ciudadana,	Donde se especifica la oficina de Atención al Usuario. Con atención personalizada, ubicada en un sitio de fácil acceso dotada de las herramientas logísticas y tecnológicas necesarias para su funcionamiento con perfil de sistemas de información y atención al usuario.

Tabla 1. base legal

	ATENCION AL USUARIO	Código: AU-MN-001
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO	Versión: 6
		Vigente desde: 23/02/2024
		Página: 5 de 29

5. 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 los servicios sanitarios. Incluye aspectos como el horario y los tiempos de espera.

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 capacidad negociadora.

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, comida, limpieza.)
(<http://sescam.castillalamancha.es/>)


Capacidad de Respuesta: Hacer las cosas a su tiempo. Agilidad de trámites. Es un componente de la calidad de los servicios

Competencia: Capacidad y aptitud para realizar una tarea o desempeñar unas funciones de manera correcta y adecuada. Es un componente de la calidad de los servicios en salud

Confidencialidad: Es una característica de la relación profesional - usuario que asegura la intimidad y el secreto de la información que se genera en el proceso asistencial.

Empatía: Es la capacidad de ponernos en el lugar de la otra persona y transmitírselo, para que sepa que comprendemos su situación. Es uno de los rasgos de los profesionales de las instituciones sanitarias más valorados por los usuarios.

Expectativas: Se refiere a aquello que los usuarios esperan encontrar cuando acuden a alguno de los Centros. Las expectativas se conforman a través de las experiencias previas o

	ATENCION AL USUARIO	Código: AU-MN-001
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO	Versión: 6
		Vigente desde: 23/02/2024
		Página: 6 de 29

del conocimiento de las experiencias de otras personas; también se forman por lo que dicen los medios de comunicación, así como por los mensajes que transmiten los profesionales o los servicios de salud. Es muy importante no generar falsas expectativas, ya que ello puede provocar frustración e insatisfacción de los usuarios.

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

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: Se refiere a la forma en que están organizados los servicios. Los servicios prestados por el Hospital Federico Lleras Acosta E.S.E así mismo en la forma en que se brinda la información del portafolio de servicios de la institución, ubicación de espacio físico e indicación de profesionales que pueden dar la indicación de acuerdo al trámite administrativo o de prestación de servicio que requiera.

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: Un profesional es quien ejerce una profesión (un empleo o trabajo que requiere de conocimientos formales y especializados). Para convertirse en profesional, una persona debe cursar estudios (por lo general, terciarios o universitarios) y contar con un diploma o título que avale los conocimientos adquiridos y la idoneidad para el ejercicio de la profesión

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: Persona que utiliza, demanda y elige los servicios de la Institución. En torno a él se organizan todos los servicios que se prestan.

6. CONTENIDO

6.1 Marco conceptual.

6.1.1 Elementos de atención y comunicación común a todos los canales

El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano, pues se debe tratar de satisfacer a quien lo recibe; esto supone comprender las necesidades de los usuarios, lo que a su vez exige escuchar al ciudadano e interpretar bien sus necesidades. Los

	ATENCION AL USUARIO	Código: AU-MN-001
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO	Versión: 6
		Vigente desde: 23/02/2024
		Página: 7 de 29

ciudadanos necesitan información y aprecian que ésta les sea dada de manera oportuna, clara y completa.


6.1.1.1 Lineamientos De Comunicación Institucional

Los colaboradores del HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACOSTA E.S.E. Ibagué - Tolima deben:

- Saludar siempre al ciudadano, con una sonrisa.
¡Buenos días Señor “Nombre” ¡o ¡Buenas tardes Señora “Nombre” ¡
¡En qué le puedo servir ¡o ¡Con mucho gusto!
¡Que tenga un buen día ¡o ¡Hasta Luego!
- Ser cortés, sencillo, respetuoso y mostrar interés en ayudar. Utilizar un tono de voz apropiado, armonioso y agradable. Mantener ordenado su sitio de trabajo.
- No pierda el control en el trato con el ciudadano. Si el ciudadano se torna agresivo, mantenga una actitud amigable (mire al interlocutor a los ojos de ser posible), no lo interrumpa, cuide el tono de su voz, no tome el asunto como personal y con palabras amables, manifieste su comprensión del tema y brinde alguna solución, sin comprometerse en algo que no pueda realizarse.
- Tener alternativas de solución y brindárselas al ciudadano.
- Si la respuesta al requerimiento del ciudadano es negativa, enuncie de manera clara, las razones por las cuales el ciudadano no puede acceder a la solicitud. Brinde
- alternativas o los pasos a seguir que ayuden a solucionar de la mejor forma el requerimiento.
- Manténgase informado de la ubicación de las oficinas, de los puntos de atención, de las unidades sanitarias, de las cajas de pago, de puntos de facturación y de los horarios de visita clínica y administrativa, entre otros.
- Evite respuestas groseras como “eso no me toca a mí”, “no se” y “no tengo tiempo”.

6.1.1.2 Atributos del buen servicio

El servicio que brinda el HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACOSTA E.S.E, debe cumplir con ciertos atributos relacionados con la expectativa que el ciudadano tiene sobre el servicio que necesita. Por esto, el servicio debe ser:

 <p>Federico Lleras Acosta EL HOSPITAL DE TODOS</p>	ATENCION AL USUARIO	Código: AU-MN-001
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO	Versión: 6
		Vigente desde: 23/02/2024
		Página: 8 de 29

- Respetuoso: Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestras diferencias.
- Amable: Cortés, pero también sincero.
- Confiable: De la manera prevista en las normas y con resultados certeros.
- Empático: El servidor percibe lo que el ciudadano siente y se pone en su lugar.
- Incluyente: De calidad para todos los ciudadanos sin distinciones, ni discriminaciones.
- Oportuno: En el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano.
- Efectivo: Resuelve lo pedido.

6.1.1.3 Actitud

Según la Real Academia Española, la 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 del HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACOSTA E.S.E. una actitud de servicio, entendida como su disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; no se trata tanto de pensar en el ciudadano sino como el ciudadano, ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado.

En este sentido, el colaborador del HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACOSTA E.S.E. Ibagué - Tolima debe:


- Anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano.
- Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.
- Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
- Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- Ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio.

El ciudadano se llevará una buena impresión si el colaborador:

- Entiende sus problemas.
- Es respetuoso.
- Lo orienta con claridad y precisión
- Lo atiende con calidez y agilidad.

Por el contrario, se formará una impresión negativa cuando:

- Lo trata de manera altiva, desinteresada o condescendiente.
- Lo hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras.
- No tiene la información o el conocimiento necesario para atender su solicitud.

	ATENCION AL USUARIO	Código: AU-MN-001
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO	Versión: 6
		Vigente desde: 23/02/2024
		Página: 9 de 29

Por supuesto, aunque el buen servicio sea la regla, si un usuario es grosero o violento, también es obligatorio exigirle respeto de manera cortés. Si el ciudadano persiste en su actitud, el servidor debe llamar a su Jefe inmediato y cederle el manejo de la situación.

6.1.1.4 Lenguaje claro

El documento CONPES 3785 de 2013 define Lenguaje Claro como una de las prioridades de la Administración, ya que reduce el uso de intermediarios, aumenta la eficiencia en la gestión de las solicitudes de los ciudadanos, promueve la transparencia y el acceso a la información, facilita el control y la participación ciudadana y fomenta la inclusión social para grupos con discapacidad.

En este sentido, la información que no es clara y comprensible obliga a las instituciones a destinar más tiempo y recursos para aclararle al ciudadano información poco precisa y/o que no se ajusta a sus necesidades o expectativas.

Con base en lo anterior, implementando un Lenguaje Claro se busca mejorar la comunicación con los ciudadanos, usuarios, familias pacientes 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.


¿Para qué se requiere un uso de lenguaje claro en las comunicaciones del Estado?

- Reduce errores y aclaraciones innecesarias.
- Reduce costos y cargas para el ciudadano.
- Reduce costos administrativos y de operación para las entidades.
- Aumenta la eficiencia en la gestión de las solicitudes de los ciudadanos.
- Reduce el uso de intermediarios.
- Fomenta un ejercicio efectivo de rendición de cuentas por parte del Estado.
- Promueve la transparencia y el acceso a la información pública.
- Facilita el control ciudadano a la gestión pública y la participación ciudadana.
- Fomenta la inclusión social

Esta sección propone algunas recomendaciones de lenguaje claro:

- El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- Llamar al ciudadano 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.
- Evite tutear al ciudadano.

6.1.2 Protocolo De Atención Presencial


	ATENCION AL USUARIO	Código: AU-MN-001
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO	Versión: 6
		Vigente desde: 23/02/2024
		Página: 10 de 29

Este protocolo aplica para todo el personal ya sea asistencial, de cara al usuario y/o administrativo.

A través de la Atención Presencial los ciudadanos y servidores interactúan personalmente para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con la Institución. Para el buen funcionamiento de este canal se debe tener en cuenta lo siguiente:

6.1.2.1 Recomendaciones generales

- **Presentación personal:** La presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al colaborador del HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACOSTA E.S.E. Ibagué - Tolima y a la entidad. Por eso, es importante mantener una buena presentación, apropiada para el rol que se desempeña y guardar adecuadamente la imagen institucional. La identificación siempre debe estar visible.
- **Comportamiento:** Comer en el puesto de trabajo o mientras atiende un usuario, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano; o hablar por celular o con sus compañeros si no es necesario para completar la atención solicitada, indisponen al ciudadano, le hace percibir que sus necesidades no son importantes. Esto último no está acorde a la política de comunicación institucional.
- **La expresividad en el rostro:** La expresión facial es relevante; no hace falta sonreír de manera forzada mirando al interlocutor a los ojos ya se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado y cortés.
- **La voz y el lenguaje:** El lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Por ello conviene escoger bien el vocabulario y seguir las recomendaciones sobre el lenguaje claro previstas en el numeral 6.1.1.4 del presente Protocolo. En particular, es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.
- **La postura:** La postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.
- **El puesto de trabajo:** El cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido.

	ATENCION AL USUARIO	Código: AU-MN-001
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO	Versión: 6
		Vigente desde: 23/02/2024
		Página: 11 de 29


6.1.2.2 Acciones de anticipación

Los colaboradores del HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACOSTA E.S.E. Ibagué - Tolima que interactúan en diferentes momentos con el ciudadano; en cada uno les corresponde proceder de la siguiente manera:

- Seguir los lineamientos de comunicación institucional y los atributos para un buen servicio mencionados en los puntos 6.1.1.2 y 6.1.1.3
- Estar en el sitio de trabajo 10 o 15 minutos antes de iniciar servicio y/o la atención.
- Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano que está atendiendo y escucharlo con atención.
- Responder a las preguntas del ciudadano y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.
- Verifique si el usuario necesita una atención preferencial, si es extranjero o necesita intérprete. (enfoque diferencial).
- Permanezca continuamente en el puesto de atención. Si es necesario retirarse por un momento, ya sea para resolver el requerimiento del usuario o por alguna necesidad personal, explique al ciudadano esta situación, el tiempo aproximado de demora y de ser posible, garantice que queda una persona apoyando el puesto de atención.
- Retroalimentar al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente. Preguntarle, como regla general “¿Hay algo más en que pueda servirle?”.
- Si hubo alguna dificultad para responder, informarle a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.

Guardas de seguridad:

- Abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime, evitando obstruirle el paso.
- Hacer contacto visual con él y sonreír, evitando mirar con desconfianza.
- Saludar diciendo: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido/a....”.
- Si debe revisar maletines, paquetes o demás efectos personales, informar al ciudadano, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en la Institución.

	ATENCION AL USUARIO	Código: AU-MN-001
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO	Versión: 6
		Vigente desde: 23/02/2024
		Página: 12 de 29

6.1.2.3 Atención preferencial y/o diferencial

Es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja.

Por lo anterior, la atención preferencial y/o diferencial es la atención especial, amable, preferente que se debe suministrar al ciudadano en su requerimiento personal presentado directamente en las instalaciones del Hospital de Todos.


Recomendaciones para atención de población preferencial

- En las filas de ingreso a visitas, se debe ejercer la priorización por parte del grupo de vigilancia que realiza el control de ingreso. Deben estar atentos y priorizar cada una de las personas descritas en este punto que requieren de atención especial, a fin de permitir su ingreso prioritario.
- En los puntos de Atención y/o Ventanillas de Facturación, de Admisiones, de Atención al Usuario, de Caja, de Consulta Externa, de Toma de Exámenes y demás, las ventanillas de Atención Preferencial, deben estar apropiadamente señalizadas.
- Si no hay ventanillas preferenciales señalizadas, en el punto de atención, debe indicarse a los demás usuarios que, en ese lugar, la Atención Preferencial es prioridad.
- En las salas de espera, parqueaderos, etc., se deben indicar el lugar o espacios para la ubicación de pacientes que requieren Atención Preferencial.

Adultos mayores y mujeres embarazadas: Según la Ley 1276 de 2009, los adultos mayores son personas de sesenta (60) años de edad o más. A criterio de los especialistas, una persona podrá ser clasificada dentro de este rango, siendo menor de 60 años y mayor de 55, cuando sus condiciones de desgaste físico, vital y psicológico así lo determinen.

- Una vez entran a la sala de espera, el colaborador debe orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para ellos.
- La atención, dentro de este grupo de personas, se realiza por orden de llegada.

Atención a niños, niñas y adolescentes: Tomando como base la Ley 1098 de 2006, niños o niñas son las personas entre los 0 a los 12 años y, por adolescente las personas entre 12 y 18 años de edad. Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular. En caso de atención presencial:

	ATENCION AL USUARIO	Código: AU-MN-001
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO	Versión: 6
		Vigente desde: 23/02/2024
		Página: 13 de 29

- Hay que escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado.
- No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño o adolescente diga; conviene, en cambio, preguntar para entender.
- Debe llamárselos por su nombre y no usar apelativos como ‘chiquito’ o ‘mijito’, entre otros.
- Es deseable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.

Personas en situación de vulnerabilidad

Se consideran personas en situación de vulnerabilidad a las víctimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema. Con el fin de evitar mayores traumas y victimizar a estas personas deben incorporarse al modelo de servicio actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria. En desarrollo del protocolo de servicio, le corresponde al servidor público:

- Escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor.
- Dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.


Grupos étnicos minoritarios

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenque, ras o raizales y pueblos gitanos. El colaborador debe:

- Identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete o un acompañante permanente que hable las dos lenguas con el fin de garantizar la comunicación.
- Si ninguna de estas alternativas es posible, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser un procedimiento dispendioso, exigirá paciencia y voluntad de servicio.
- Solicitarles los documentos, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud o trámite.
- Respetar sus costumbres y creencias, facilitando la interacción interinstitucional con sus autoridades tradicionales.

Personas en condición de discapacidad


La Ley Anti trámites (Decreto 19 de 2012), dispuso en el artículo 13 como deber de las entidades del Estado que cumplan funciones administrativas, “establecer mecanismos de atención preferencial a personas con algún tipo de discapacidad”.

	ATENCION AL USUARIO	Código: AU-MN-001
		Versión: 6
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO	Vigente desde: 23/02/2024
		Página: 14 de 29

De acuerdo al artículo 1° de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, entre las personas con discapacidad se incluyen “aquellas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”

Por tal motivo, es necesario e importante conocer los diferentes tipos de discapacidad y plantear los diferentes mecanismos de atención siguiendo las recomendaciones planteadas por la “GUIA PARA ENTIDADES PUBLICAS, SERVICIO Y ATENCION INCLUYENTE.”

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.
Ciego	Persona ciega / Persona con discapacidad visual.
Semi-vidente	Persona con baja visión
Sordo Mudo Sordomudo	Persona sorda / Persona con discapacidad auditiva
Invalído minusválido Tullido Lisiado Paralítico	Persona con discapacidad física.
Confinado a una silla de rueda	Persona usuaria de silla de ruedas
Mutilado	Persona con amputación
Cojo	Persona con movilidad reducida
Mudo	Persona que no habla lenguaje oral
Retardo Mental Enfermo Mental Bobo Tonto Mongólico	Persona con discapacidad intelectual
Neurótico	Persona con neurosis

	ATENCION AL USUARIO	Código: AU-MN-001
		Versión: 6
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO	Vigente desde: 23/02/2024
		Página: 15 de 29

Esquizofrénico	Persona con esquizofrenia
Epiléptico	Persona con epilepsia
Víctima de ...	Persona que experimento o que tiene... Persona en situación de ...
Aquejado por ... Padece... Sufre de ...	Persona que tiene ...

Tabla 2 Tipos de discapacidad.


Discapacidad Sensorial:

- Discapacidad visual
- Discapacidad auditiva
- Sorda cieguera

Dentro de la discapacidad sensorial, encontramos la discapacidad visual y la discapacidad auditiva, caracterizadas por la pérdida total de la visión o la audición. Así mismo, existen otros tipos de discapacidades relacionadas con la disminución de algunos de los sentidos.

Recomendaciones en la atención a personas con discapacidad visual según la guía para entidades públicas, servicio y atención inclúyete.

- No hale del vestuario o del brazo.
- Informe los documentos de los cuales está haciendo entrega y lo que usted está haciendo. Se sugiere utilizar expresiones como: “al frente suyo se encuentra el formato” o “hago entrega de la documentación”, “voy a sacar una fotocopia de...” con el fin que la persona ciega esté debidamente enterada.
- Oriente con claridad utilizando expresiones como: “a su izquierda encuentra”, “a su derecha está” y otras similares.
- Puede hacer uso de las palabras ver, mirar, observar, etc., con total tranquilidad.
- Cuando la persona con discapacidad visual tenga perro guía, no lo separe de éste, no lo jale, distraiga, consienta, dé comida o sujete por el arnés y permítale entrar antes que su usuario, ya que este representa sus ojos y su seguridad.
- Preste su ayuda, siempre y cuando sea solicitada. Si requiere guiar a la persona con discapacidad visual, pose la mano de él sobre su hombro o brazo.
- Elimine obstáculos para crear ambientes sin riesgos (puertas semi abiertas, objetos tirados en el suelo, cables de corriente, materas, entre otros). Señalice los vidrios y puertas transparentes.
- Cuando le entregue dinero a una persona con discapacidad visual, indíquele el monto o valor que le está dando, primero en billetes y después en monedas.

	ATENCION AL USUARIO	Código: AU-MN-001
		Versión: 6
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO	Vigente desde: 23/02/2024
		Página: 16 de 29

- Recomendaciones en la atención a personas con discapacidad auditivas, sordas o hipoacusias según la guía para entidades públicas, servicio y atención inclúyete.
- Asegúrese que el usuario conozca el lenguaje oficial de señas, si contesta afirmativo y se encuentra solo acuda a la aplicación centro de relevo en el equipo de cómputo. más cercano, en el encontrara interpretación en línea.
- Si el usuario manifiesta no conocer el lenguaje oficial de señas, tenga en cuenta lo siguiente:
- Asegúrese de dirigirse directamente a la persona con discapacidad y no a su intérprete o acompañante.
- Siempre hable de frente y articule las palabras en forma clara y pausada.
- Evite taparse la boca o voltearse cuando está interactuando con una persona sorda, ya que algunas tienen la habilidad de leer los labios.
- No realice gestos exagerados acerca de lo que está explicando.

Discapacidad Física o Motora


Una persona con discapacidad física o motora es aquella que tiene una limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades, en esta incluyen las personas de talla baja.

Para la atención de estos usuarios es importante seguir las siguientes recomendaciones brindadas por la guía para entidades públicas: Servicio y atención incluyente:

- Pregunte si la persona con discapacidad requiere ayuda. Si la acepta, solicite que le explique lo que debe hacer y cómo.
- No toque sus elementos de ayuda (muletas, caminador, bastón) ni separe a la persona de estos, a menos que lo solicite.
- No tome a la persona con discapacidad de los brazos cuando se traslade. Hágalo únicamente en los casos en que sea solicitado.
- No lo apresure y evite jalarlo bruscamente o empujarlo.
- No deje objetos recargados o colgados en sus elementos de ayuda, estos no son muebles.
- No transporte a las personas usuarias de sillas de ruedas, a menos que ellas lo soliciten.

Discapacidad Cognitiva

La discapacidad cognitiva inicia antes de los 18 años y se caracteriza por la presencia de limitaciones significativas en el funcionamiento intelectual, es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación. Para la atención de estos usuarios es importante seguir las siguientes recomendaciones brindadas por la guía para entidades públicas: Servicio y atención incluyente:

	ATENCION AL USUARIO	Código: AU-MN-001
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO	Versión: 6
		Vigente desde: 23/02/2024
		Página: 17 de 29

- Diríjase directamente a la persona con discapacidad y no a su acompañante. Recuerde incluirla siempre en las conversaciones.
- La información que brinde debe ser en mayor parte visual, con mensajes concretos y cortos.
- Mantenga la calidad en la atención y el servicio prestados. El hecho de que una persona con discapacidad intelectual no entienda los conceptos con la velocidad y precisión que los demás, no significa que se brinde un trato de menor calidad.
- Sea paciente al hablar con una persona con discapacidad intelectual, al dar explicaciones y escucharlo.

Discapacidad Mental

Las personas con discapacidad mental presentan una alteración bioquímica que afecta su forma de pensar, sus sentimientos, su humor, su habilidad de relacionarse con otros y su comportamiento. Ejemplo: los Trastornos Depresivos, los Trastornos Bipolares, los Trastornos de Ansiedad entre otros.

Para la atención de estos usuarios es importante seguir las siguientes recomendaciones brindadas por la guía para entidades públicas: Servicio y atención incluyente:


- Diríjase con respeto.
- Aplique los protocolos de atención mencionados (protocolo de atención presencial)
- Realice preguntas cortas, en un lenguaje claro y sencillo.
- Confirme que la información brindada fue comprendida perfectamente.
- Tenga en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por estas personas

6.1.3 Protocolo De Atención Virtual


Este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como correo electrónico, redes sociales y página web. Las consideraciones generales para la interacción con el ciudadano a través de redes sociales están establecidas por gobierno digital del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones, en el documento Gestión de la Comunicación en Redes Sociales.

6.1.3.1 Correo electrónico

El HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACOSTA E.S.E. Ibagué - Tolima, cuenta con un medio de comunicación efectivo como el correo electrónico institucional (Gmail), el cual permite comunicarse a nivel interno y externo; se procura seguir los siguientes pasos para su debido uso:

 <p>Federico Lleras Acosta EL HOSPITAL DE TODOS</p>	ATENCION AL USUARIO	Código: AU-MN-001
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO	Versión: 6
		Vigente desde: 23/02/2024
		Página: 18 de 29

- Disponer de los primeros diez (10) minutos de la jornada laboral, tanto en la mañana como en la tarde, para revisar el correo y contestar todos los mensajes que le conciernen a la institución, previa priorización y depuración.
- El colaborador accederá al correo electrónico a través del siguiente enlace: <https://www.google.com/intl/es/gmail/about/> Posteriormente deberá ingresar la cuenta Institucional
- El colaborador es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.
- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.
- El colaborador debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, el nombre y la dirección web de la entidad. Recordar usar las plantillas de firma de la Institución
- Seguir el protocolo establecido por la entidad con relación al uso de plantillas y firmas, el cual se establece de la siguiente manera para todos los usuarios del correo institucional del HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACOSTA E.S.E. Ibagué - Tolima
- Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.
- Responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional y no a un correo personal de un colaborador.
- Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la institución.
- Analizar si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar de ello al ciudadano.
- Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo “Asunto”.
- En el campo “Para” designar al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico.
- En el campo “CC” (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.
- Al responder un mensaje verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia del mismo necesitan conocer la respuesta. En algunas ocasiones se envía copia a muchas personas con el fin de que sepan que “yo sí contesté”, lo cual genera que se ocupe innecesariamente la capacidad de los buzones de correo electrónico de otros miembros de la entidad.
- Empezar la comunicación con una frase como “Según su solicitud de fecha..., relacionada con” o “En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...”.
- Escribir siempre en un tono impersonal.
- Contestar el mensaje, enunciando la solicitud y de una manera cortés, precisa, impersonal y concisa. Responda todas las preguntas realizadas.
- Ser conciso. Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.

	ATENCION AL USUARIO	Código: AU-MN-001
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO	Versión: 6
		Vigente desde: 23/02/2024
		Página: 19 de 29


- Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.
- No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.
- Responder todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano de forma clara y precisa.
- Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “Enviar”. Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la Entidad en quien recibe el correo electrónico.
- Solicitar la revisión de las personas que se requieran según guía establecida.

6.1.3.2 Gestión documental para seguimiento a PQRSDF

Es un canal donde los ciudadanos pueden escribir Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Denuncias y Felicidades vía electrónica, el HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACOSTA E.S.E. Ibagué - Tolima, tendrá presente los comentarios para brindar información de forma actualizada, coherente y pertinente en todo momento.

Recomendaciones generales

- El colaborador debe revisar diariamente su correo electrónico y/o gestión documental con el fin de identificar hallazgos de P.Q.R.S.D.F. a su cargo (Revise los envíos con código PQRS).
- Si encuentra un hallazgo que NO es de su competencia, ingrese por la opción “Encargados” - “Reasignar original” identifique la unidad funcional o servicio competente y reenvíela, esta actividad se debe realizar en un plazo no mayor a 24 horas o de lo contrario la P.Q.R.S.D.F. será de su responsabilidad.
- Tenga en cuenta que la fecha de vencimiento para la respuesta del líder del servicio o unidad funcional involucrada es de 10 días, contados a partir de su radicación, la respuesta debe de ser de fondo y se debe de realizar plan de mejora de ser necesario.
- Asegúrese de emitir la respuesta de la P.Q.R.S.D.F. en el menor tiempo posible. El tiempo límite para el usuario es de 15 días, luego de estos vencimientos se procede a notificaciones internas de control.
- Responda inicialmente agradeciendo por permitir analizar las fallas, emita una respuesta de fondo, de forma clara, respetuosa, en lenguaje sencillo y si es el caso anexar plan de mejora.
- La respuesta a la P.Q.R.S.D.F. debe estar dirigida al usuario.
- Recuerde que la P.Q.R.S.D.F. anónima también requiere respuesta.
- Tenga en cuenta los canales electrónicos como primera instancia para el envío de la respuesta, si es el caso.

	ATENCION AL USUARIO	Código: AU-MN-001
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO	Versión: 6
		Vigente desde: 23/02/2024
		Página: 20 de 29

- Recuerde que la respuesta debe dirigirse directamente al remitente de la P.Q.R.S.D.F. con copia a la Oficina de atención al usuario para dar cierre al trámite, la respuesta se envía dando clic en “Acciones - Envío destinatarios - Escoja canal de salida - Guardar y para la copia a atención al usuario: “Acciones - Envío a destinatarios - Canal Interno - Guardar.
- Las felicitaciones se deberán socializar con el equipo en el Subcomité de Autocontrol Mensual y no se deberá emitir respuesta.
- Ver proceso atención y tramite P.Q.R.S.D.F. ubicada en carpetas electrónicas compartida en manuales de atención al usuario


6.1.3.3 Redes Sociales

El servicio al ciudadano en las redes sociales, a diferencia de los otros canales, no empieza con un evento tan específico e individual como una llamada entrante o un turno de atención.

A pesar de que existen maneras de notificarse de los nuevos comentarios, solo son útiles hasta cierto punto porque la cantidad de información en simultánea puede volverlas inmanejables. Por esto, se recomienda monitorear los comentarios, las preguntas y, en general, los mensajes.

Facebook

- Monitorear continuamente las cuentas abiertas en estas redes con el fin de analizar los mensajes registrados.
- Actualizar el muro entre dos y tres veces a la semana con contenido de calidad, imágenes y videos institucionales, noticias actuales del sector salud, requerimientos de acreditación, comunicados de prensa eventos, campañas, proyectos y avance tecnológicos, entre otros ciudadanos.
- La actualización se realizará teniendo en cuenta también las solicitudes de publicación que realicen las diferentes unidades funcionales del Hospital para lo cual se utilizará el formato de solicitud de publicación estandarizado en la institución.
- Difundir los servicios que la Institución ofrece a través de su portafolio institucional.
- Eliminar spam o contenidos inapropiados que compartan los usuarios o que no sean de competencia institucional.
- Bloquear y denunciar los mensajes, comentarios e imágenes que atenten contra la integridad institucional o personal.
- Dar respuesta a aquellos mensajes que lo requieran siguiendo los lineamientos de los documentos que la institución tiene de soporte oficialmente para dar respuestas.
- Evitar el uso de abreviaturas, así como el uso de jerga basada en simplificaciones. El idioma español se utilizará de la manera adecuada y no se abusará de los signos de puntuación.
- Hacer uso de las reglas sintácticas, gramaticales y ortográficas del idioma español en el momento de realizar una publicación.

 <p>Federico Lleras Acosta EL HOSPITAL DE TODOS</p>	ATENCION AL USUARIO	Código: AU-MN-001
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO	Versión: 6
		Vigente desde: 23/02/2024
		Página: 21 de 29

- Promocionar y fortalecer la imagen institucional a través de contenido de calidad, vigente y hechos noticiosos positivos tanto para la Institución como para los clientes internos y externos.
- Realizar encuestas entre los ciudadanos con el fin de abrir espacios de opinión en la red social propiciando el buen ambiente, cordialidad y con temas alrededor del sector salud.
- Canalizar los requerimientos de los ciudadanos a las diferentes unidades del hospital cuando sea necesario y cuando no se tenga una respuesta adecuada.
- Utilizar medios de comunicación alternos para dar respuesta a las preguntas de los

6.1.4 Protocolo De Atención Por Correspondencia

Aplica a todos los documentos que se generen en la institución aplica para responder, solicitudes, PQRSDF, Tutelas y comunicaciones oficiales.

La dependencia receptora debe responder el oficio en términos amables, concisos y precisos dentro de los términos reglamentados, siguiendo las recomendaciones descritas en el Plan de comunicación Institucional para la elaboración de documentos.


Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado.

6.1.4.1 Comunicación física

La comunicación escrita en papel puede ser elaborada por cualquier ciudadano y entregada en las áreas de correspondencia, la cual será gestionada por los colaboradores asignados. Los colaboradores del HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACOSTA E.S.E. Ibagué - Tolima, deberán tener en cuenta:

- Saludar y tratar con respeto al ciudadano. (Ver aspectos generales en la atención)
- Recibir, abrir y verificar el contenido de documentos.
- En el medio electrónico o manual establecido, registrar con número de radicado único y fecha de recibo, todos los documentos entregados por el ciudadano y sin alterar los documentos.
- Entregar al ciudadano, tirilla o copia firmada de recibo de la comunicación oficial.
- Si la documentación no es de competencia del Hospital, devolver al ciudadano. Si insiste, recibirla y reenviar o devolver a la parte interesada.
- Canalizar los documentos recibidos a las dependencias respectivas.
- La dependencia receptora debe responder el oficio en términos amables, concisos y precisos dentro de los términos reglamentados, siguiendo las recomendaciones descritas en el Plan de comunicación Institucional para la elaboración de documentos

6.1.5 Proceso de Atención al Usuario

	ATENCIÓN AL USUARIO	Código: AU-MN-001
		Versión: 6
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	Vigente desde: 23/02/2024
		Página: 22 de 29

El proceso comunicativo que comienza desde el primer contacto con los usuarios, teniendo en cuenta que el Hospital es una institución cuya misión principal se funda en una relación de servicio hacia la comunidad y estos concurren a los mismos en el ejercicio del derecho a una atención digna e integral, a la vez que contraen una serie de obligaciones para que esa atención sea posible.

En este contexto, la oficina de Atención al Usuario cumple un importante rol para garantizar la accesibilidad que 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 de los servicios, los mecanismos de organización y participación social, mecanismos de defensa de los derechos, para hacer un mejor uso de los servicios. “AU-PR-001 Procedimiento de Atención al usuario y Trabajo social”

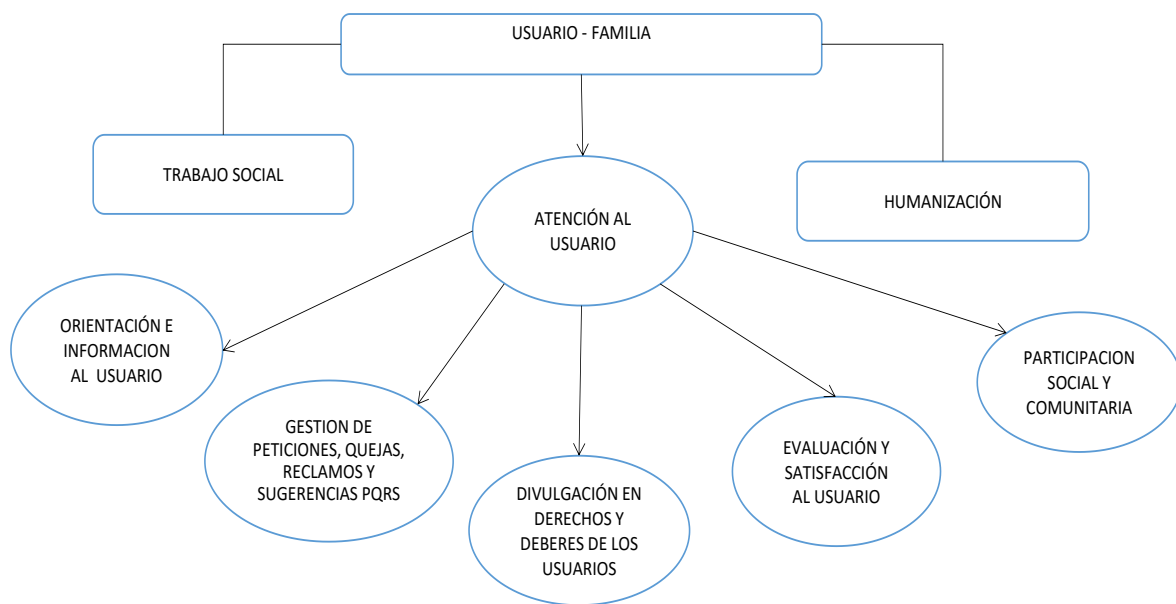



Ilustración 1 componentes atención al usuario

6.1.5.1 Derechos y deberes de los usuarios

Desde la oficina de atención al usuario se debe de propender a que el Hospital Federico Lleras Acosta E.S.E desarrolle el plan de capacitación que promueva la divulgación de los derechos y deberes de los usuarios (pacientes – familia), a través de actividades de capacitación, sensibilización, dirigidas a líderes de procesos, servidores y usuarios, que fomenten el reconocimiento de los mismos y el mejoramiento de la calidad en la prestación de los servicios. “AU-IN-002 Divulgación de Derechos y Deberes” (Franco Llano & Castrillón Quintero).

	ATENCION AL USUARIO	Código: AU-MN-001
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO	Versión: 6
		Vigente desde: 23/02/2024
		Página: 23 de 29


Los derechos y deberes de los Usuarios están modificados mediante la Resolución 4354 del 30 de diciembre de 2015.

Derechos de los Usuarios

Sin perjuicio de los consagrados en las diferentes declaraciones, por edad, género y condiciones especiales, son derechos de los usuarios del Hospital los siguientes, teniendo en cuenta que los derechos de los niños prevalecen sobre los demás:

Como parte de su comportamiento ético el personal del hospital garantizará el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios declarados dentro del Modelo de atención institucional.

- Derecho a recibir una atención preferencial según la condición de discapacidad física o mental, adulto mayor, gestante o menor de edad
- Los pacientes menores de edad deberán estar acompañados por sus padres o acudientes todo el tiempo que permanezcan internados incluyendo su estancia en observación en el servicio de urgencias, en salas de recuperación, en cuidado intensivo neonatal y pediátrico y en los servicios de hospitalización en Pediatría, sin poner en riesgo su seguridad.
- Recibir los beneficios de los mejores recursos y tecnologías disponibles para atender su enfermedad, mejorar su salud y prevenir complicaciones que garanticen condiciones de razonable seguridad, respetando los deseos del paciente en el caso de enfermedad irreversible
- Recibir información sobre su estado de salud, diagnóstico y las diferentes opciones de tratamiento durante todo el proceso de atención, (paciente – familiar), teniendo como derecho comunicarse tranquilamente con el personal de salud y recibir respuestas por parte de este de manera amable, clara y completa
- Recibir de los servidores públicos del Hospital, un trato digno, amable considerado y respetuoso
- Ser referido a otras entidades cuando sus necesidades de atención superen la capacidad resolutive del Hospital o cuando requiera una menor complejidad, cumpliendo las normas de referencia y contra referencia.
- Mantener la confidencialidad y secreto de su información clínica, la cual solo podrá ser revelada en caso que el paciente lo solicite o parte de las autoridades competentes en las condiciones que la ley determine.
- Ser atendido por el personal de salud competente y calificado quienes le darán una adecuada prestación de los servicios de salud de manera oportuna y segura de acuerdo a sus necesidades en salud
- Derecho de aceptar o rechazar cirugías, tratamientos o procedimientos, dejando en la medida la posibilidad por escrito esta decisión (consentimiento informado) y que esta no atente contra la salud pública

	ATENCION AL USUARIO	Código: AU-MN-001
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO	Versión: 6
		Vigente desde: 23/02/2024
		Página: 24 de 29

- Recibir o rechazar apoyo espiritual o moral cualquiera que sea el culto religioso al que profese
- A pertenecer en la asociación de usuarios del Hospital como también de otras organizaciones representativas de los usuarios de conformidad con la normatividad legal vigente
- A que se respete su voluntad de aceptación o negación de la donación de sus órganos para que estos sean trasplantados a otros enfermos
- Derecho a morir dignamente y que se respete su voluntad


Deberes de los Usuarios

Es necesario establecer el autocuidado y el cumplimiento de los deberes reflejados en el beneficio de todos los usuarios y familias del Hospital Federico Lleras Acosta E.S.E, son obligaciones de los usuarios en los servicios de la institución.

- Acatar las normas institucionales
- Tratar con respeto a todos los servidores de la Institución.
- Firmar los documentos de aceptación o negación de procedimientos relacionados con la práctica asistencial o administrativa.
- Suministrar a la Institución la información veraz, ágil y oportuna, relacionada con sus riesgos, síntomas, signos, enfermedades y demás situaciones, que sea requerida con ocasión de su atención.
- Pagar los servicios utilizados con base en las tarifas establecidas, de acuerdo con el tipo de afiliación al sistema de seguridad social y a la modalidad de prestación de servicios de salud.
- Respetar la intimidad y las pertenencias de los demás pacientes y de los servidores públicos.
- Tanto el usuario como sus familiares deben brindar a los bienes de la Institución un trato cuidadoso y responsable y asumir los costos de reparación o reposición, cuando ocasione daño o pérdida de los mismos.
- Seguir las indicaciones dadas por el personal científico asistencial del Hospital.
- Procurar el cuidado integral de su salud, la de su familia y la de la comunidad hospitalaria.

Divulgación en derechos y deberes

Como eje fundamental en la humanización de los servicios y en la atención centrada al usuario (paciente – familia) desde la oficina de atención al usuario se liderara la estrategia en lo que respecta a la divulgación de los derechos y los deberes para que estos sean interiorizados por los funcionarios de la institución sentando las bases, para que estos sean divulgados desde el ingreso a la institución, haciendo una retroalimentación continua de estos en cada uno de los servicios ya sea por parte del personal administrativo y asistencial, con el objetivo de fortalecer

 <p>Federico Lleras Acosta EL HOSPITAL DE TODOS</p>	ATENCION AL USUARIO	Código: AU-MN-001
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO	Versión: 6
		Vigente desde: 23/02/2024
		Página: 25 de 29

esta competencia en aras de brindar un trato digno a los usuarios y generar el impacto positivo en la prestación de los servicios de salud en el Hospital Federico Lleras Acosta E.S.E. Ver (AU-IN-002 Instructivo para la Divulgación de los Derechos y los Deberes de los Usuarios)

6.1.5.2 Atención y orientación al usuario

Orientar y brindar la información necesaria para facilitar: la accesibilidad a los distintos servicios del hospital y de la red de atención, así como la documentación necesaria para todo trámite administrativo, la información suministrada ha de ser en un lenguaje comprensible en función de las necesidades concretas del demandante de la información, el personal de atención al usuario debe facilitar la información necesaria para evitar las dificultades y asistir al usuario, brindando la información básica e indispensable que le permita conocer y entender el hospital en lo que respecta a dependencias, funcionarios, servicios y especialidades de la institución.

Es necesario que la información suministrada a los usuarios esté adaptada a sus características personales o socioculturales, completa, oportuna y pertinente.


Cada vez que sea necesario y posible se entregará información tanto verbal como en soporte gráfico de:

- Derechos, responsabilidades y obligaciones de los usuarios.
- Detalle de la documentación necesaria para los trámites.
- Cartera de servicio del Hospital con días y horarios de atención; lugar de atención y nombre del profesional; disponibilidad de turnos telefónicos.
- Información de interés relacionada con asociaciones y ONG de pacientes y/o familiares con enfermedad crónica; celíaca; diabetes, oncológica, entre otras.
- Informar sobre horario y lugares de circulación permitidos dentro del hospital.
- Facilitar la circulación interna de los usuarios: evitar ingresos que generen inconvenientes; limitar la cantidad de personas que pueden permanecer al mismo tiempo en la sala / habitación.
- Facilitar el acceso a las distintas instalaciones del Hospital con una adecuada señalización.

6.1.5.3 Mecanismos de Comunicación con el usuario

Los canales establecidos con los que cuenta el hospital para la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitación son los siguientes:

- Oficina de atención al usuario
- Buzones de sugerencias que se encuentra estratégicamente ubicados en cada uno de los servicios del Hospital visibles y accesibles
- Correo electrónico atención.usuarios@hflleras.gov.co

	ATENCION AL USUARIO	Código: AU-MN-001
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO	Versión: 6
		Vigente desde: 23/02/2024
		Página: 26 de 29

- Encuestas de satisfacción por servicios (hospitalización, quirófano, Unidades de Cuidado Intensivo, Urgencias y Consulta Externa).
- Líneas Telefónicas 2739805-2739806 extensiones 307-228
- Página web www.hflleras.gov.co
- Asociación de usuarios Hospital Federico Lleras Acosta

La oficina de atención al usuario hace la recepción de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de manera verbal o escrita relacionada a la insatisfacción o la expectativa de los usuarios, encargándose de dar trámite y direccionarlas a los jefes, coordinadores o líderes los procesos para que, de acuerdo al análisis de los mismos, permita establecer las acciones de mejora o correctivos para una adecuada prestación de los servicios de salud. Así mismo ofrecer otras alternativas, cuando no sea posible resolver la necesidad del usuario o responder satisfactoriamente a su requerimiento. Ver “AU-PR-002 Procedimiento para la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones”

6.1.5.4 Evaluación y Encuestas de la satisfacción al usuario


Los usuarios generalmente suelen juzgar la competencia técnica de los servicios que recibe, de las personas que lo atienden, del estado de las instalaciones del servicio, entre otros aspectos.

Al mismo tiempo, la evaluación de la satisfacción es una práctica necesaria en la Atención centrada en el usuario y es un indicador clave en la valoración de la calidad de los servicios dado que los criterios de satisfacción de los usuarios generalmente están relacionados con la resolución adecuada de su problema de salud (eficiencia y efectividad). Es por eso que la implementación de distintas herramientas para analizar las percepciones y opiniones de los usuarios en torno a los distintos servicios y especialidades del hospital, será fundamental para mejorar aquellos aspectos que no funcionan correctamente o necesitan ser mejorados. En este sentido, pueden utilizarse metodologías tanto cualitativas como cuantitativas de acuerdo a las necesidades y propósitos planteados.

Asimismo, se deberá evaluar el desempeño de la Unidad de Atención al usuario con el objetivo de determinar si su funcionamiento es adecuado y si existe coordinación con el resto de las áreas y/o servicios de la institución. Ver “AU-IN-001 Instructivo para la Aplicación de las Encuestas de Satisfacción”.

6.1.5.5 Participación social y comunitaria

Fomentar los espacios de participación social y comunitaria y potencializar los mecanismos de comunicación con el usuario – familia teniendo en cuenta que la Asociación de usuarios está reglamentada por la normatividad, 1757 de 1994” por el cual se organizan y se establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud” y tienen a nivel general las siguientes funciones:

	ATENCION AL USUARIO	Código: AU-MN-001
		Versión: 6
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO	Vigente desde: 23/02/2024
		Página: 27 de 29

- Mantener canales de comunicación
- Vigilar las decisiones que se tomen en las juntas directivas y se apliquen según lo acordado
- Informar a las estancias que corresponda, si la calidad del servicio prestado no satisface las necesidades de los usuarios.
- Hacer seguimiento a las Peticiones, quejas, reclamos y Sugerencias (PQRS) que los usuarios presenten y se consideren que vulneren sus derechos fundamentales.
- Proponer las medidas que mejoren la oportunidad y la calidad técnica y humana de los servicios de salud
- Fomentar y crear espacios de participación en la comunidad en torno al Hospital Federico Lleras Acosta E.S.E III.

6.1.5.6 Comité de Ética Hospitalaria

Este es otro mecanismo de participación social integrado por representantes de los COPACO, la asociación de usuarios y funcionarios del hospital. Este comité está conformado por un delegado de gerencia, representante de equipo médico, representante del personal de enfermería, dos representantes de la asociación de usuarios y un representante de la oficina de atención al usuario, se desempeñan las siguientes funciones:

- Promover programas de prevención en el cuidado de la salud individual, familiar, ambiental y los dirigidos a construir la cultura del servicio
- Divulgar los derechos y deberes de la salud y velar por que estos se cumplan.

6.2 Talento Humano (Si Aplica).

7. BIBLIOGRAFÍA


Secretaria de Salud de Buenos Aires. Unidad de Atención al usuario, Guía para su Conformación. Buenos Aires - Argentina.

<http://sescam.castillalamancha.es/>. (s.f.). Recuperado el 6 de octubre de 2015, de Castilla - La Mancha.

Manual para la Información y Atención al Usuario. Madrid, España.

Manual de atención al ciudadano de la E.S.E. Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo

Monfasani, R. E., & Cursel, M. F. (2008). En Usuarios de la Información, Formación y desafíos. (pág. 47). Buenos Aires: Alfagrama Edición 2da.

	ATENCION AL USUARIO		Código: AU-MN-001
			Versión: 6
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO		Vigente desde: 23/02/2024
			Página: 28 de 29

Organización para la Excelencia de la Salud. (2014). Recuperado el 2 de Octubre de 2015, de OES: <http://www.cgh.org.co/>

Franco Llano, A., & Castrillón Quintero, R. A. (s.f.). Universidad Pontificia Bolivariana. Obtenido de <http://www.envigado.gov.co/Secretarias/SecretariadeSalud/Despacho/libro%20derechos%20y%20deberes%20parte%201.pdf>

<http://sescam.castillalamancha.es/>. (s.f.). Recuperado el 6 de octubre de 2015, de Castilla - La Mancha.

Manual para la Información y Atención al Usuario. Madrid, España.


Monfasani, R. E., & Cursel, M. F. (2008). En Usuarios de la Información, Formación y desafíos. (pág. 47). Buenos Aires: Alfagrama Edición 2da.

Organización para la Excelencia de la Salud. (2014). Recuperado el 2 de Octubre de 2015, de OES: <http://www.cgh.org.co/>

Secretaria de Salud de Buenos Aires. Unidad de Atención al usuario, Guía para su Conformación. Buenos Aires - Argentina.

8. CONTROL DE REGISTROS

Identificación		Almacenamiento		Clasificación	Tiempo de retención en archivo de gestión	Disposición Final
Código formato	Nombre	Lugar de Archivo	Medio de archivo			

	ATENCION AL USUARIO	Código: AU-MN-001
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO	Versión: 6
		Vigente desde: 23/02/2024
		Página: 29 de 29

9. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA DEL CAMBIO	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
31/10/2015	5	Actualización
23/04/2024	6	Actualización de Manual institucional

10. RUTA DE APROBACIÓN

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<p>Angélica Romero Méndez</p> <p>Profesional Universitario de Atención al Usuario</p>	<p>Jessica Ivonne Cárdenas</p> <p>Profesional especializada oficina de planeación y calidad</p>	<p>Diego padilla</p> <p>Subgerente Científico</p>