

 <p><b>E.S.E. Centro de Salud de Galapa</b> ¡Atención con calidad, nuestro compromiso con Galapa!</p>	<b>E.S.E Centro de Salud de Galapa</b>	<b>Código:</b>	<b>MA- AUSUA-02</b>
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Versión:</b>	<b>02</b>
		<b>Fecha:</b>	<b>2024</b>
	<b>Proceso Misional ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Página:</b>	<b>Página 1 de 27</b>


# MANUAL DE ATENCION E INFORMACION AL USUARIO



**JUAN SANCHEZ PAEZ**  
**GERENTE**

**VIGENCIA 2024**


<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>	<b>COPIA CONTROLADA: 01</b>
Líder de Atención al Usuario	Planeación-Calidad	Dr. Juan Sánchez Páez Gerente	<b>COPIA NO CONTROLADA:</b>

 <p><b>E.S.E. Centro de Salud de Galapa</b> ¡Atención con calidad, nuestro compromiso con Galapa!</p>	<b>E.S.E Centro de Salud de Galapa</b>	<b>Código:</b>	<b>MA- AUSUA-02</b>
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Versión:</b>	<b>02</b>
		<b>Fecha:</b>	<b>2024</b>
	<b>Proceso Misional ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Página:</b>	<b>Página 2 de 27</b>

## TABLA DE CONTENIDO

- 1.INTRODUCCIÓN
- 2.OBJETIVO
- 3.ALCANCE
- 4.DEFINICIONES
- 5.MARCO LEGAL
- 6.PLATAFORMA ESTRATÉGICA DE LA E.S.E.
7. DEFINICIONES
8. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL USUARIO
9. PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO
- 10.CONTROL DE CAMBIOS

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>	<b>COPIA CONTROLADA: 01</b>
Líder de Atención al Usuario	Planeación-Calidad	Dr. Juan Sánchez Páez Gerente	<b>COPIA NO CONTROLADA:</b>

 <b>E.S.E. Centro de Salud de Galapa</b> <i>Atención con calidad, nuestro compromiso con Galapa!</i>	<b>E.S.E Centro de Salud de Galapa</b>	<b>Código:</b>	<b>MA- AUSUA-02</b>
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Versión:</b>	<b>02</b>
		<b>Fecha:</b>	<b>2024</b>
	<b>Proceso Misional ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Página:</b>	<b>Página 3 de 27</b>

## INTRODUCCIÓN

La E.S.E CENTRO DE SALUD DE GALAPA , 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 involucren no solo el proceso específico de prestación de servicio de salud, sino que abarcan también una serie de procesos “no asistenciales”, 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 la institución, 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.

### 1. OBJETIVO

Implementar en la institución, 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.

### 2.ALCANCE


El presente manual debe aplicarse en todos los servicios a todos los usuarios internos y externos de la ESE durante los procesos de atención.

A través del 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. CENTRO DE SALUD DE GALAPA, 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

### 3. 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.

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>	<b>COPIA CONTROLADA: 01</b>
<b>Líder de Atención al Usuario</b>	<b>Planeación-Calidad</b>	<b>Dr. Juan Sánchez Páez Gerente</b>	<b>COPIA NO CONTROLADA:</b>

 <b>E.S.E. Centro de Salud de Galapa</b> <i>¡Atención con calidad, nuestro compromiso con Galapa!</i>	<b>E.S.E Centro de Salud de Galapa</b>	<b>Código:</b>	<b>MA- AUSUA-02</b>
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Versión:</b>	<b>02</b>
		<b>Fecha:</b>	<b>2024</b>
	<b>Proceso Misional ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Página:</b>	<b>Página 4 de 27</b>

- **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.
- **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 la ESE CENTRO DE SALUD DE GALAPA, 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 que desarrollan su trabajo en la institución médicos, enfermeras, auxiliares, técnicos, secretarias entre otros.

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>	<b>COPIA CONTROLADA: 01</b>
<b>Líder de Atención al Usuario</b>	<b>Planeación-Calidad</b>	<b>Dr. Juan Sánchez Páez Gerente</b>	<b>COPIA NO CONTROLADA:</b>

 <b>E.S.E. Centro de Salud de Galapa</b> <i>¡Atención con calidad, nuestro compromiso con Galapa!</i>	<b>E.S.E Centro de Salud de Galapa</b>	<b>Código:</b>	<b>MA- AUSUA-02</b>
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Versión:</b>	<b>02</b>
		<b>Fecha:</b>	<b>2024</b>
	<b>Proceso Misional ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Página:</b>	<b>Página 5 de 27</b>

- 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

- 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 0019 de 2012, Racionalización de trámites (Art. 14).
- Resolución 229 de 2020: Actualización de deberes y derechos de los pacientes y afiliados al SGSSS.

## 6. PLATAFORMA ESTRATÉGICA


**6.1. Misión:** Brindar una atención segura basada en la atención primaria en salud con altos estándares de calidad, trato humanizado, renovación tecnológica, con un equipo de trabajo competente enfocada en la satisfacción de nuestros usuarios y sus familias.

**6.2. Visión:** En el año 2028, la Empresa Social del Estado Centro de salud de Galapa será reconocida por su modelo de atención con enfoque social y humano, responsabilidad con el medio ambiente, en la innovación de sus procesos y sostenibilidad financiera lo cual contribuirá al mejoramiento de las condiciones de salud de Galapa y sus corregimientos.

### 6.3. Principios corporativos

- **Compromiso en el Resultado:** Asumir con profesionalismo las funciones, los cometidos y/o valores que faciliten alcanzar la misión de la entidad, siendo consecuentes con lo que se compromete, cumpliendo y llevando a cabo todo aquello que se ha acordado, teniendo

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>	<b>COPIA CONTROLADA: 01</b>
<b>Líder de Atención al Usuario</b>	<b>Planeación-Calidad</b>	<b>Dr. Juan Sánchez Páez Gerente</b>	<b>COPIA NO CONTROLADA:</b>

 <b>E.S.E. Centro de Salud de Galapa</b> <i>¡Atención con calidad, nuestro compromiso con Galapa!</i>	<b>E.S.E Centro de Salud de Galapa</b>	<b>Código:</b>	<b>MA- AUSUA-02</b>
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Versión:</b>	<b>02</b>
		<b>Fecha:</b>	<b>2024</b>
	<b>Proceso Misional ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Página:</b>	<b>Página 6 de 27</b>

presente la importancia del rol desempeñado y con disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de los clientes internos y externos

- **Innovación:** La innovación y la calidad son la clave para el cumplimiento de nuestro compromiso con el progreso de la entidad, desarrollando soluciones que se anticipen y satisfagan las necesidades de nuestros clientes, con productos y servicios de alto valor, asumiendo para ello riesgos calculados de manera integral que genere fidelidad y confianza.

- **Empatía:** Es la capacidad para comprender a los otros y, en algunas ocasiones, sentir como los otros, lo que deriva en organizaciones más colaborativas, más productivas, menos egoístas, más centradas en cumplir un propósito común y en alcanzar los objetivos establecidos en la entidad.

- **Trabajo en equipo:** Impulsamos las acciones y el pensamiento de la ESE, lo que hace competente a la organización y a los que la conforman, en la búsqueda del bien común, mediante el acuerdo de voluntades y esfuerzos.

- **Mejoramiento continuo:** Trabajamos constantemente en el afianzamiento y mejora de nuestras acciones para lograr ser competitivos y productivos.

**Actitud de servicio:** Actuamos con disposición permanente hacia nuestros clientes para ofrecer servicios con oportunidad, amabilidad, calidez, eficacia y seguridad.

- **Defensa del medio ambiente:** Conservamos el medio ambiente en defensa de la vida y de la existencia del planeta como lo esencial para la sostenibilidad de la calidad de vida de las personas.

- **Seguridad del Paciente:** es un principio fundamental de la atención sanitaria. Hay un cierto grado de peligrosidad inherente a cada paso del proceso de atención de salud. Los eventos adversos pueden estar en relación con problemas de la práctica clínica, de los productos, de los procedimientos o del sistema.

- **Humanización:** el reconocimiento de la dignidad intrínseca del paciente, de tal manera que él sienta que es el centro de la atención, valorado como persona con todos sus derechos.

- **Comunicación asertiva:** Generamos confianza y establecemos canales de comunicación eficaces que permitan escuchar las necesidades, sentimientos, deseos y opiniones del usuario interno y externo y permitan transmitirle de una manera clara y cálida la información que se requiere de acuerdo con la condición de cada ser humano.

## 7. DEFINICIÓN

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.

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>	<b>COPIA CONTROLADA: 01</b>
<b>Líder de Atención al Usuario</b>	<b>Planeación-Calidad</b>	<b>Dr. Juan Sánchez Páez Gerente</b>	<b>COPIA NO CONTROLADA:</b>

 <b>E.S.E. Centro de Salud de Galapa</b> <i>Atención con calidad, nuestro compromiso con Galapa!</i>	<b>E.S.E Centro de Salud de Galapa</b>	<b>Código:</b>	<b>MA- AUSUA-02</b>
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Versión:</b>	<b>02</b>
		<b>Fecha:</b>	<b>2024</b>
	<b>Proceso Misional ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Página:</b>	<b>Página 7 de 27</b>

## 8. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL USUARIO

- 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.
- 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.

### 8.1 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 la institución 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.

#### ¿porque y para que informar?

La institución 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,

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>	<b>COPIA CONTROLADA: 01</b>
<b>Líder de Atención al Usuario</b>	<b>Planeación-Calidad</b>	<b>Dr. Juan Sánchez Páez Gerente</b>	<b>COPIA NO CONTROLADA:</b>



 <b>E.S.E. Centro de Salud de Galapa</b> <i>¡Atención con calidad, nuestro compromiso con Galapa!</i>	<b>E.S.E Centro de Salud de Galapa</b>	<b>Código:</b>	<b>MA- AUSUA-02</b>
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Versión:</b>	<b>02</b>
		<b>Fecha:</b>	<b>2024</b>
	<b>Proceso Misional ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Página:</b>	<b>Página 8 de 27</b>

legales, técnico 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.

### ¿Qué información se suministra a los usuarios?

A los usuarios se le 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 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 E.S.E CENTRO DE SALUD DE GALAPA 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.

#### **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 mantenimiento de la salud. la socialización es el momento en el cual se hace el contacto del usuario con la institución 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:

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>	<b>COPIA CONTROLADA: 01</b>
<b>Líder de Atención al Usuario</b>	<b>Planeación-Calidad</b>	<b>Dr. Juan Sánchez Páez Gerente</b>	<b>COPIA NO CONTROLADA:</b>



 <b>E.S.E. Centro de Salud de Galapa</b> <i>¡Atención con calidad, nuestro compromiso con Galapa!</i>	<b>E.S.E Centro de Salud de Galapa</b>	<b>Código:</b>	<b>MA- AUSUA-02</b>
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Versión:</b>	<b>02</b>
		<b>Fecha:</b>	<b>2024</b>
	<b>Proceso Misional ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Página:</b>	<b>Página 9 de 27</b>

- 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

## 8.2 PROTOCOLOS PARA PRESTAR LOS SERVICIOS A LOS USUARIOS

### Canales de atención

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

En la institución se tiene definidos los siguientes canales de atención:

Canales presenciales: Oficina de atención al usuario servicio de consulta externa.

Canales virtuales: Página web- [www.hospitalgalapa.gov.co](http://www.hospitalgalapa.gov.co)

Líneas de atención fija: 605-3225830

WhatsApp: 3045535449-3045533020

Línea celular: 3103159236

El contacto del usuario con cualquiera de estos canales es tomado como una representación de la entidad, por tanto, los funcionarios de la oficina de Atención al usuario, y asignación de citas, 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.


### 8.3 PROTOCOLO PARA ATENCIÓN PERSONALIZADA

La primera imagen que recibe el usuario en su relación con la institución resulta determinante en la valoración del servicio.

Los funcionarios 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).

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>	<b>COPIA CONTROLADA: 01</b>
<b>Líder de Atención al Usuario</b>	<b>Planeación-Calidad</b>	<b>Dr. Juan Sánchez Páez Gerente</b>	<b>COPIA NO CONTROLADA:</b>

	<b>E.S.E Centro de Salud de Galapa</b>	<b>Código:</b>	<b>MA- AUSUA-02</b>
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Versión:</b>	<b>02</b>
		<b>Fecha:</b>	<b>2024</b>
	<b>Proceso Misional ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Página:</b>	<b>Página 10 de 27</b>

- 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 establecidas por la entidad en los diferentes puntos de atención.


Manejo de situaciones que se presentan

- Si debe retirarse del puesto de trabajo para realizar una gestión relacionada con el usuario que está atendiendo, explíquele 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 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: explíquele 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 funcionarios 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).

- 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.
- 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 distingo alguno.
- No fume en su puesto de trabajo, ni a la vista de las ciudadanas y usuarios.

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>	<b>COPIA CONTROLADA: 01</b>
<b>Líder de Atención al Usuario</b>	<b>Planeación-Calidad</b>	<b>Dr. Juan Sánchez Páez Gerente</b>	<b>COPIA NO CONTROLADA:</b>

 <b>E.S.E. Centro de Salud de Galapa</b> <i>Atención con calidad, nuestro compromiso con Galapa!</i>	<b>E.S.E Centro de Salud de Galapa</b>	<b>Código:</b>	<b>MA- AUSUA-02</b>
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Versión:</b>	<b>02</b>
		<b>Fecha:</b>	<b>2024</b>
	<b>Proceso Misional ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Página:</b>	<b>Página 11 de 27</b>

- No coma ni mastique chicle mientras está en su puesto de trabajo.

#### 8.4 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.

<b>Expresión Incorrecta</b>	<b>Expresión Correcta</b>
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

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>	<b>COPIA CONTROLADA: 01</b>
Líder de Atención al Usuario	Planeación-Calidad	Dr. Juan Sánchez Páez Gerente	<b>COPIA NO CONTROLADA:</b>

 <b>E.S.E. Centro de Salud de Galapa</b> <i>¡Atención con calidad, nuestro compromiso con Galapa!</i>	<b>E.S.E Centro de Salud de Galapa</b>	<b>Código:</b>	<b>MA- AUSUA-02</b>
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Versión:</b>	<b>02</b>
		<b>Fecha:</b>	<b>2024</b>
	<b>Proceso Misional ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Página:</b>	<b>Página 12 de 27</b>

<b>Expresión Incorrecta</b>	<b>Expresión Correcta</b>
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...

### 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 para 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. El funcionario debe colocarse en el lugar del usuario y planteando una alternativa o negociando un acuerdo. Esta postura facilitará la comunicación en esta situación difícil.

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>	<b>COPIA CONTROLADA: 01</b>
<b>Líder de Atención al Usuario</b>	<b>Planeación-Calidad</b>	<b>Dr. Juan Sánchez Páez Gerente</b>	<b>COPIA NO CONTROLADA:</b>

 <b>E.S.E. Centro de Salud de Galapa</b> <i>¡Atención con calidad, nuestro compromiso con Galapa!</i>	<b>E.S.E Centro de Salud de Galapa</b>	<b>Código:</b>	<b>MA- AUSUA-02</b>
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Versión:</b>	<b>02</b>
		<b>Fecha:</b>	<b>2024</b>
	<b>Proceso Misional ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Página:</b>	<b>Página 13 de 27</b>

### ¿Qué hacer?

Nos ponernos en contacto con el interesado personalmente o por vía telefónica para:  
pedir disculpas

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.

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 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.

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>	<b>COPIA CONTROLADA: 01</b>
<b>Líder de Atención al Usuario</b>	<b>Planeación-Calidad</b>	<b>Dr. Juan Sánchez Páez Gerente</b>	<b>COPIA NO CONTROLADA:</b>

 <b>E.S.E Centro de Salud de Galapa</b> <i>¡Atención con calidad, nuestro compromiso con Galapa!</i>	<b>E.S.E Centro de Salud de Galapa</b>	<b>Código:</b>	<b>MA- AUSUA-02</b>
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Versión:</b>	<b>02</b>
		<b>Fecha:</b>	<b>2024</b>
	<b>Proceso Misional ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Página:</b>	<b>Página 14 de 27</b>

2. Recibiremos amablemente, y mantendremos la tranquilidad.
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.

**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:

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

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>	<b>COPIA CONTROLADA: 01</b>
<b>Líder de Atención al Usuario</b>	<b>Planeación-Calidad</b>	<b>Dr. Juan Sánchez Páez Gerente</b>	<b>COPIA NO CONTROLADA:</b>



 <b>E.S.E. Centro de Salud de Galapa</b> <i>¡Atención con calidad, nuestro compromiso con Galapa!</i>	<b>E.S.E Centro de Salud de Galapa</b>	<b>Código:</b>	<b>MA- AUSUA-02</b>
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Versión:</b>	<b>02</b>
		<b>Fecha:</b>	<b>2024</b>
	<b>Proceso Misional ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Página:</b>	<b>Página 15 de 27</b>

- "¡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 institución 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 dos estrategias diferentes:

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.

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>	<b>COPIA CONTROLADA: 01</b>
<b>Líder de Atención al Usuario</b>	<b>Planeación-Calidad</b>	<b>Dr. Juan Sánchez Páez Gerente</b>	<b>COPIA NO CONTROLADA:</b>



 <p>E.S.E. Centro de Salud de Galapa <i>¡Atención con calidad, nuestro compromiso con Galapa!</i></p>	E.S.E Centro de Salud de Galapa	Código:	MA- AUSUA-02
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	Versión:	02
		Fecha:	2024
	Proceso Misional ATENCIÓN AL USUARIO	Página:	Página 16 de 27

"Entiendo todo el trastorno 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.

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

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.

**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).


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.

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>	<b>COPIA CONTROLADA: 01</b>
Líder de Atención al Usuario	Planeación-Calidad	Dr. Juan Sánchez Páez Gerente	<b>COPIA NO CONTROLADA:</b>

 <b>E.S.E. Centro de Salud de Galapa</b> <i>Atención con calidad, nuestro compromiso con Galapa!</i>	<b>E.S.E Centro de Salud de Galapa</b>	<b>Código:</b>	<b>MA- AUSUA-02</b>
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Versión:</b>	<b>02</b>
		<b>Fecha:</b>	<b>2024</b>
	<b>Proceso Misional ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Página:</b>	<b>Página 17 de 27</b>

Intentar cortar rápidamente, ofreciendo alguna posible solución o alternativa.  
Despedirse y agradecer la colaboración.

### **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 NO será más positivo.

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.

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>	<b>COPIA CONTROLADA: 01</b>
<b>Líder de Atención al Usuario</b>	<b>Planeación-Calidad</b>	<b>Dr. Juan Sánchez Páez Gerente</b>	<b>COPIA NO CONTROLADA:</b>

 <b>E.S.E. Centro de Salud de Galapa</b> <i>¡Atención con calidad, nuestro compromiso con Galapa!</i>	<b>E.S.E Centro de Salud de Galapa</b>	<b>Código:</b>	<b>MA- AUSUA-02</b>
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Versión:</b>	<b>02</b>
		<b>Fecha:</b>	<b>2024</b>
	<b>Proceso Misional ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Página:</b>	<b>Página 18 de 27</b>

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:

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.

Hasta que no tengamos suficiente información, no creer que sabemos cuál 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.

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>	<b>COPIA CONTROLADA: 01</b>
<b>Líder de Atención al Usuario</b>	<b>Planeación-Calidad</b>	<b>Dr. Juan Sánchez Páez Gerente</b>	<b>COPIA NO CONTROLADA:</b>

 <b>E.S.E. Centro de Salud de Galapa</b> <i>¡Atención con calidad, nuestro compromiso con Galapa!</i>	<b>E.S.E Centro de Salud de Galapa</b>	<b>Código:</b>	<b>MA- AUSUA-02</b>
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Versión:</b>	<b>02</b>
		<b>Fecha:</b>	<b>2024</b>
	<b>Proceso Misional ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Página:</b>	<b>Página 19 de 27</b>

### **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.

## **9. PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO**


### **9. 1 PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DERECHO DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN.**

Objetivo: Mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios

Definición: PQRD: Peticiones, quejas, reclamos, solicitud de información. toda manifestación o inquietud expresada por el usuario de forma personal, telefónica, buzón de sugerencia, correos electrónicos, correspondencia directa.

<b>N°</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>RESPÓNSABLE</b>	<b>DOCUMENTOS TECNICOS DE SOPORTE</b>
1	Radical PQRD	Usuario diligencia o radica la queja de forma presencial en la oficina de atención al usuario o virtualmente a través de la página web institucional. Entidades de control (SUPERSALUD, Secretaria de Salud, EPS) radican queja de forma vía correo electrónico.	Funcionaria SIAU	Formato de quejas físico Queja virtual
2	Analizar PQRD	Funcionaria SIAU analiza el motivo de la queja	Funcionaria SIAU	Formato de quejas
3	Tramite PQRD	Se remite queja a coordinación misional y a funcionario involucrado, para lo de su competencia.	Funcionaria SIAU	Formato de quejas

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>	<b>COPIA CONTROLADA: 01</b>
<b>Líder de Atención al Usuario</b>	<b>Planeación-Calidad</b>	<b>Dr. Juan Sánchez Páez Gerente</b>	<b>COPIA NO CONTROLADA:</b>

 <b>E.S.E. Centro de Salud de Galapa</b> <i>¡Atención con calidad, nuestro compromiso con Galapa!</i>	<b>E.S.E Centro de Salud de Galapa</b>	<b>Código:</b>	<b>MA- AUSUA-02</b>
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Versión:</b>	<b>02</b>
		<b>Fecha:</b>	<b>2024</b>
	<b>Proceso Misional ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Página:</b>	<b>Página 20 de 27</b>

4	Respuesta a PQRD de usuarios	Se dará respuesta a la quejas en un tiempo no mayor a 8 días, la respuesta se enviará en medio físico al lugar de residencia del usuario o por medio virtual (WhatsApp).	Funcionaria SIAU- Líder de calidad	Formato de respuesta a queja
	Respuesta a PQRD antes de control	Se dará respuesta a las quejas remitidas por antes de control en un tiempo no mayor a 3 días, la respuesta se enviará vía correo electrónico.	Funcionaria SIAU- Líder de calidad	
5	Redactar informe mensual	Redactar informe de Número de quejas recibidas y tramitadas. Remitir mensualmente a Secretaria de Salud Municipal:	Funcionario SIAU	Formato consolidado


## 9.2 PROCEDIMIENTO APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Objetivo: Evaluar la percepción y expectativas de los usuarios, medir los niveles de satisfacción de los usuarios y tomar las decisiones que contribuyan al mejoramiento de la prestación de los servicios.

Definición: La encuesta, es un conjunto de datos obtenidos mediante consulta o interrogatorio o un número determinado de personas sobre un asunto.


N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS TECNICOS DE SOPORTES
1	Definición de la muestra	Se define una muestra de 500 encuestas mes, esta muestra se calcula de acuerdo al promedio mensual de consultas asignadas en los diferentes servicios.	Coordinación de calidad	Encuestas

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>	<b>COPIA CONTROLADA: 01</b>
Líder de Atención al Usuario	Planeación-Calidad	Dr. Juan Sánchez Páez Gerente	<b>COPIA NO CONTROLADA:</b>

 <b>E.S.E. Centro de Salud de Galapa</b> <i>¡Atención con calidad, nuestro compromiso con Galapa!</i>	<b>E.S.E Centro de Salud de Galapa</b>	<b>Código:</b>	<b>MA- AUSUA-02</b>
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Versión:</b>	<b>02</b>
		<b>Fecha:</b>	<b>2024</b>
	<b>Proceso Misional ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Página:</b>	<b>Página 21 de 27</b>

2	Metodología	Se les explica a los usuarios el objetivo de la aplicación de la encuesta, resaltando la importancia que tiene su valiosa opinión como mecanismo de identificar las fortalezas, debilidades y las acciones de mejoras requeridas para el adecuado desarrollo del proceso de atención.	Funcionarios SIAU	Encuestas
3	Diligenciar formato de encuesta	Usuario diligencia el formato de encuesta por servicios (Consulta externa urgencias, laboratorio clínico, vacunación, PMS) consignando las respuestas.	Funcionarios SIAU	encuestas
4	Clasificar y tabular las encuestas	Recopilar, clasificar, contabilizar, tabular número de encuestas por EPS y servicio	Funcionarios SIAU	Consolidación encuestas
5	Definir porcentaje de satisfacción	Aplicar operación aritmética para calcular porcentaje de satisfacción	Funcionarios SIAU	Informe
6	Elaborar informe	Redactar informe de satisfacción por servicio, enviar los cinco primeros días de cada mes a cada EPS, Trimestralmente a Secretaría de Salud municipal.	Funcionarios SIAU Calidad	Informe

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>	<b>COPIA CONTROLADA: 01</b>
<b>Líder de Atención al Usuario</b>	<b>Planeación-Calidad</b>	<b>Dr. Juan Sánchez Páez Gerente</b>	<b>COPIA NO CONTROLADA:</b>

 <b>E.S.E. Centro de Salud de Galapa</b> <i>¡Atención con calidad, nuestro compromiso con Galapa!</i>	<b>E.S.E Centro de Salud de Galapa</b>	<b>Código:</b>	<b>MA- AUSUA-02</b>
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Versión:</b>	<b>02</b>
		<b>Fecha:</b>	<b>2024</b>
	<b>Proceso Misional ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Página:</b>	<b>Página 22 de 27</b>

### 9.3 PROCEDIMIENTO APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS


**Objetivo:** Obtener información directa de los usuarios para el mejoramiento de la prestación de los servicios.

**Definición:** Herramienta colocada a disposición de los usuarios de la institución para que registren las observaciones y reclamaciones que estimen convenientes, referentes a la atención recibida, para garantizar el mejoramiento continuo en la calidad de la atención.

<b>N°</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DOCUMENTOS TECNICOS DE SOPORTES</b>
1	Educar al usuario	Realizar charlas ilustrativas al usuario externo que acude diariamente a la ESE, para que deposite sus sugerencias en el buzón	Funcionarias SIAU	Formato de registro de charlas y medio fotográfico
2	Diligenciamiento de formato	Conocimiento y diligenciamiento del formato, depositar una vez diligenciado en el buzón de sugerencias.	Funcionarias SIAU	Formato de buzón de sugerencias
3	Apertura de sugerencia	Se realiza apertura semanal días (martes) del buzón de sugerencias, en presencia de un funcionario	Funcionarias SIAU	Acta de apertura buzón de sugerencia


<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>	<b>COPIA CONTROLADA: 01</b>
<b>Líder de Atención al Usuario</b>	<b>Planeación-Calidad</b>	<b>Dr. Juan Sánchez Páez Gerente</b>	<b>COPIA NO CONTROLADA:</b>



 <b>E.S.E. Centro de Salud de Galapa</b> <i>¡Atención con calidad, nuestro compromiso con Galapa!</i>	<b>E.S.E Centro de Salud de Galapa</b>	<b>Código:</b>	<b>MA- AUSUA-02</b>
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Versión:</b>	<b>02</b>
		<b>Fecha:</b>	<b>2024</b>
	<b>Proceso Misional ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Página:</b>	<b>Página 23 de 27</b>

		oficina SIAU, representante de los usuarios, usuarios.		
4	Revisión de sugerencias	Las sugerencias recepcionadas son revisadas por funcionaria SIAU para dar trámite de respuesta.	Líder SIAU	Acta de apertura
5	Respuesta a sugerencias recibidas.	Las peticiones y/o sugerencias recepcionadas serán respondidas en un tiempo no mayor a 8 días, la respuestas serán enviadas al domicilio del usuario o por medio virtual (WhatsApp).	Funcionarios SIAU	Oficio de respuesta
6	Respuesta a sugerencias recibidas usuarios sin identificación/indeterminados.	Las peticiones y/o sugerencias recepcionadas que no registren identificación del usuario, serán respondidas en un tiempo no mayor a 8 días, la respuesta se archivara en la AZ correspondiente para dejar constancia de	Funcionarios SIAU	Oficio de respuesta

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>	<b>COPIA CONTROLADA: 01</b>
Líder de Atención al Usuario	Planeación-Calidad	Dr. Juan Sánchez Páez Gerente	<b>COPIA NO CONTROLADA:</b>

 <b>E.S.E. Centro de Salud de Galapa</b> <i>¡Atención con calidad, nuestro compromiso con Galapa!</i>	<b>E.S.E Centro de Salud de Galapa</b>	<b>Código:</b>	<b>MA- AUSUA-02</b>
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Versión:</b>	<b>02</b>
		<b>Fecha:</b>	<b>2024</b>
	<b>Proceso Misional ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Página:</b>	<b>Página 24 de 27</b>

		trámite de petición.		
7	Redactar informe	Elaborar informe semanal de las sugerencias propuestas para realizar los planes de mejoras.	Funcionarios SIAU	Informe

#### 9.4 PROCEDIMIENTO REPORTE DE NOVEDADES DE USUARIOS

**Objetivo:** Verificar diariamente la atención al usuario con respecto al servicio que solicite.

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS TECNICOS DE SOPORTES
1	Orientar al usuario	Atención personalizada al usuario que solicita información en la oficina SIAU	Funcionarios SIAU	Registro de atenciones
2	Atención al usuario	Recepcionar, registrar y direccionar la solicitud de información que solicite el usuario	Funcionarios SIAU	Registro de atenciones
3	Gestionar tramites	Orientar al usuario sobre los trámites requeridos, de acuerdo a las necesidades individuales	Funcionarios SIAU	Registro de atenciones

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>	<b>COPIA CONTROLADA: 01</b>
<b>Líder de Atención al Usuario</b>	<b>Planeación-Calidad</b>	<b>Dr. Juan Sánchez Páez Gerente</b>	<b>COPIA NO CONTROLADA:</b>

 <b>E.S.E. Centro de Salud de Galapa</b> <i>¡Atención con calidad, nuestro compromiso con Galapa!</i>	<b>E.S.E Centro de Salud de Galapa</b>	<b>Código:</b>	<b>MA- AUSUA-02</b>
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Versión:</b>	<b>02</b>
		<b>Fecha:</b>	<b>2024</b>
	<b>Proceso Misional ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Página:</b>	<b>Página 25 de 27</b>

## 9.5 PROCEDIMIENTO SOCIALIZACIÓN SOBRE DEBERES Y DERECHOS, PORTAFOLIO DE SERVICIOS

**Objetivo:** Dar a conocer los deberes y derechos a los usuarios y fortalecer la participación activa de los mismos en los servicios que ofrece la institución.

**Definición:** Mecanismo que permite instruir a los usuarios sobre sus deberes y derechos.

<b>N°</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DOCUMENTOS TECNICOS DE SOPORTES</b>
1	Educar al usuario sobre portafolio de servicios	Realizar charlas ilustrativas a todos los usuarios sobre deberes y derechos, servicios ofertados, entregar folletos de deberes y derechos.	Funcionarios SIAU	Formato de registro de charlas
2	Evaluar comprensión de deberes y derechos	Realizar mensualmente a los usuarios y funcionarios evaluación del nivel de comprensión de los deberes y derechos	Funcionarios SIAU	Formato de evaluación de deberes y derechos

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>	<b>COPIA CONTROLADA: 01</b>
Líder de Atención al Usuario	Planeación-Calidad	Dr. Juan Sánchez Páez Gerente	<b>COPIA NO CONTROLADA:</b>

 <b>E.S.E. Centro de Salud de Galapa</b> <i>¡Atención con calidad, nuestro compromiso con Galapa!</i>	<b>E.S.E Centro de Salud de Galapa</b>	<b>Código:</b>	<b>MA- AUSUA-02</b>
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Versión:</b>	<b>02</b>
		<b>Fecha:</b>	<b>2024</b>
	<b>Proceso Misional ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Página:</b>	<b>Página 26 de 27</b>

## 9.6 PROCEDIMIENTO INTERMEDICACION SOCIOECONÓMICA

**Objetivo:** Asignar un monto para el pago de la cuenta por prestación de servicios

**Definición:** Es un instrumento que se aplica para clasificar a los pacientes en un determinado nivel socioeconómico

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS TECNICOS DE SOPORTES
1	Atención al usuario	Se interroga al usuario sobre su problema de salud y situación económica frente al servicio prestado	Funcionarios SIAU	
2	Verificar nivel socioeconómico	Se indaga paciente sobre su situación social y económica para decidir el valor a cancelar por el servicio prestado.	Funcionarios SIAU	
3	Diligenciar ficha socioeconómica	Se diligencia el formato de ficha con todos los datos personales del usuario	Funcionarios SIAU	Formato de ficha socioeconómica

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>	<b>COPIA CONTROLADA: 01</b>
Líder de Atención al Usuario	Planeación-Calidad	Dr. Juan Sánchez Páez Gerente	<b>COPIA NO CONTROLADA:</b>

 <p><b>E.S.E. Centro de Salud de Galapa</b> ¡Atención con calidad, nuestro compromiso con Galapa!</p>	<b>E.S.E Centro de Salud de Galapa</b>	<b>Código:</b>	<b>MA- AUSUA-02</b>
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Versión:</b>	<b>02</b>
		<b>Fecha:</b>	<b>2024</b>
	<b>Proceso Misional ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Página:</b>	<b>Página 27 de 27</b>

10. CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Descripción del cambio	Fecha
01	Elaboración del documento	2022
02	Actualización de sistema de gestión documental, codificación, logo institucional	2024

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>	<b>COPIA CONTROLADA: 01</b>
Líder de Atención al Usuario	Planeación-Calidad	Dr. Juan Sánchez Páez Gerente	COPIA NO CONTROLADA: