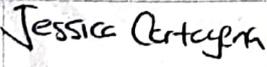
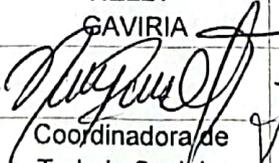
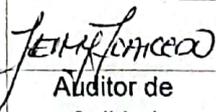
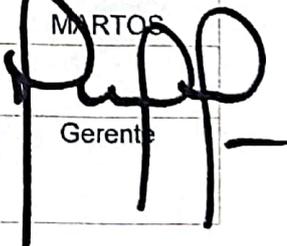


	<b>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS</b> <b>NIT 846.000.471 – 5</b>	Código: SIAU – M - 01 Versión: 01
	<b>MANUAL DE ATENCION AL USUARIO</b>	Fecha Elaboración: 12/10/2023 Página 1 de 24

# MANUAL DE ATENCION AL USUARIO

	ELABORÓ	REVISÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE	JESSICA CARTAGENA	NELLY GAVIRIA	JEIMY CAICEDO	MAYELY MARTOS
FIRMA				
CARGO	Trabajadora Social	Coordinadora de Trabajo Social y SIAU	Auditor de Calidad	Gerente

	<b>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS</b> <b>NIT 846.000.471 – 5</b>	Código: SIAU – M - 01
	<b>MANUAL DE ATENCION AL USUARIO</b>	Versión: 01 Fecha Elaboración: 12/10/2023 Página 2 de 24

## 1. OBJETIVO

Implementar en la E.S.E. HOSPITAL SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS, 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.

## 2. ALCANCE

El siguiente manual va dirigido a los funcionarios que brindan atención inicial al usuario desde su ingreso hasta su egreso a cualquier servicio que presta la institución, esto con el fin de tener una herramienta fundamental para brindar una atención eficaz con calidad y oportunidad para los usuarios y visitantes De La E.S.E Hospital Sagrado Corazón De Jesús.

## 3. TALENTO HUMANO RESPONSABLE

- **Coordinadora de trabajo social y SIAU:** Ofrecer asistencia en las cuestiones que estén directamente relacionadas con los derechos del usuario.
- **Líder de proceso SIAU:** Brindar información, orientación e instrucción oportuna que facilite su atención.
- **Auxiliar de atención al usuario:** Información y orientación al usuario en los diferentes servicios que ofrece la E.S.E,
- **Trabajadora social:** Direccionamiento de usuario de acuerdo a su necesidad con la finalidad de verificar las condiciones especiales que se requiere para que el usuario pueda acceder servicios que ofrece la E.S.E

## 4. RECURSOS TECNOLOGICOS:

- PAGINA WEB INSTITUCIONAL
- LINEAS TELEFONICAS

## 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 servicio. Incluye aspectos como el horario de visitas, ubicación de pacientes y servicio al cliente interno y externo.
- **ACTITUD:** disposición de una persona hacia algo o alguien. Es parecido al estilo y ambos pueden ser modificados.
- **ATENCIÓN PERSONALIZADA:** Consiste en un modo de atención en el que cada persona es atendida de manera singular e individualizada, en función de sus características propias y sus problemas personales.
- **ASERTIVIDAD:** Estilo de comunicación que emplean aquellas personas capaces de exponer sus puntos de vistas de forma flexible, abierta, siendo amable y considerado con las opiniones de los demás, mostrando empatía y respeto.
- **CALIDAD:** propiedad atribuida a un servicio, actividad o producto que permite apreciarlo como igual, mejor o peor que otros. Es el grado en que un servicio cumple los objetivos

*Calidad y Oportunidad en los Servicios*

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532  
 www.hospitalhormiga.gov.co - Email: [gerencia@hospitalhormiga.gov.co](mailto:gerencia@hospitalhormiga.gov.co)  
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	<b>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS</b> <b>NIT 846.000.471 – 5</b>	Código: SIAU – M - 01
	<b>MANUAL DE ATENCION AL USUARIO</b>	Versión: 01 Fecha Elaboración: 12/10/2023 Página 3 de 24

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 científicos 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 el Hospital San Jorge la cual deben adaptarse a las necesidades e intereses de sus usuarios.
- **PERCEPCIÓN:** Son las conclusiones que obtienen los usuarios sobre la forma en que se le prestan los servicios. Manera de sentir el servicio prestado.
- **PROFESIONAL:** Son todos y cada uno de los empleados públicos que desarrollan su trabajo en el Hospital médicos, enfermeras, auxiliares, técnicos, secretarías entre otros.
- **SATISFACCIÓN:** Estado en el que se encuentran los usuarios cuando al prestarles un servicio determinado quedan cubiertas sus expectativas, o incluso se les da algo más de lo que ellos esperaban encontrar.
- **USUARIO/ PACIENTE/ CLIENTE:** Persona que utiliza, demanda y elige los servicios.
- **¿QUE ES EL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO SIAU?** El Servicio de Información y Atención al Usuario es una iniciativa gerencial diseñada por el Ministerio de Salud, para fortalecer la calidad de los servicios, la cual tiene como punto de partida la información que proporcionan los usuarios en las peticiones (demandas, quejas, reclamos o sugerencias) que sobre la prestación de los servicios formulan a las IPS.
- **¿PARA QUE SIRVE EL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)?**

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

## 6. DESARROLLO DEL DOCUMENTO:

### *Calidad y Oportunidad en los Servicios*

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532  
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: [gerencia@hospitalhormiga.gov.co](mailto:gerencia@hospitalhormiga.gov.co)  
La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	<b>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS</b> <b>NIT 846.000.471 – 5</b>	Código: SIAU – M - 01
	<b>MANUAL DE ATENCION AL USUARIO</b>	Versión: 01 Fecha Elaboración: 12/10/2023 Página 4 de 24

La E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús en la búsqueda constante de la prestación de un servicio que integre la humanización, la seguridad del paciente y el mejoramiento continuo, define la ATENCIÓN AL USUARIO como un conjunto de procesos interrelacionados entre sí, que involucran no solo el proceso específico de prestación de servicio de salud, sino que abarcan también una serie de procesos “no asistenciales”, sin los cuales no sería posibles de atender de maneras adecuada y oportuna las necesidades de los usuarios.

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

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

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

## 6.2 PROTOCOLO DE ASIGNACION DE CITAS

La asignación de citas es una actividad que se realiza dentro del proceso del SIAU (sistema de información y atención al usuario) la cual permite al usuario acceder a una consulta médica general, especializada, de promoción y mantenimiento, rehabilitación, laboratorio, imagenología, procedimientos quirúrgicos programados además de obtener orientación e información veraz acerca de los procesos en salud, contribuyendo al cumplimiento del objetivo institucional el cual es prestar servicios con calidad además de mejorar la salud de la comunidad y tiene como objetivo, garantizar la asignación de citas de consulta externa, promoción y prevención, odontología, medicina especializadas y de rehabilitación a los usuarios del Valle del Guamuez y municipios aledaños de manera oportuna, humanizado y confiable siguiendo los lineamientos establecidos por el decreto 1552 del 2013.

**Horario y número de contacto para la asignación de citas:**

*Calidad y Oportunidad en los Servicios*

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532

www.hospitalhormiga.gov.co - Email: [gerencia@hospitalhormiga.gov.co](mailto:gerencia@hospitalhormiga.gov.co)

La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	<b>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS</b> <b>NIT 846.000.471 – 5</b>	Código: SIAU – M - 01
	<b>MANUAL DE ATENCION AL USUARIO</b>	Versión: 01 Fecha Elaboración: 12/10/2023 Página 5 de 24

- La asignación de citas se realiza de forma presencial o por llamada:
- Líneas de atención para asignación de citas es **3123506029** en horarios de 2 pm a 5 pm de lunes a viernes solo llamadas
- Línea de atención para especialidades **3208574436** en horarios 7 am a 11 Am y de 2 pm a 5 pm de lunes a viernes.
- Para la atención de asignación de citas de manera presencial el horario de atención es de 6:30 am a 12 pm y de 2 pm a 5 pm de lunes a viernes.

### 6.3 COMO ACCEDER A UNA CITA MEDICA

Los auxiliares de SIAU realizan primeramente la verificación de derechos del paciente, revisándolo en las diferentes paginas BDU - ADRES, DNP y base de datos de las EPS con número de documento para determinar el estado de afiliación del usuario.

En caso de que el usuario se encuentre activo en régimen contributivo, en régimen subsidiado de otro Municipio, sea extranjero, hable otro idioma, o sea víctima de conflicto armado este será orientado por las auxiliares del SIAU para que se dirija a la oficina de trabajo social donde la profesional hará gestión pertinente según necesidad del usuario y así lograr atención oportuna.

- Gestión ante la EPS del usuario para generar orden de atención.
- Solicitud de portabilidad **1683/2013**.
- Estudio socio económico.
- Atención personalizada según el caso.

Posterior a la gestión desde la oficina de trabajo social el paciente es llevado al área de SIAU para la asignación de cita correspondiente.

#### ASIGNACIÓN DE CITAS:

Si el usuario este activo en alguna de las EPS con las que la ESE tiene contrato, el auxiliar de SIAU entra en acuerdo con el paciente para determinar hora, fecha y lugar de la consulta médica, especializada o de rehabilitación teniendo en cuenta el tiempo de oportunidad según circular 09 del 2012, por otro lado, el usuario debe tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Para acceder a los servicios de consulta médica general el paciente debe portar documento de identificación para asignar cita médica o dar a conocer el número de identificación.
- En caso de que el usuario sea de residencia lejana, de bajos recursos económicos y/o discapacitados la auxiliar del SIAU buscara la forma de que este sea atendido el mismo día mediante una cita extra o de la asignación de cita de un paciente inexistente.

*Calidad y Oportunidad en los Servicios*

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532  
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: [gerencia@hospitalhormiga.gov.co](mailto:gerencia@hospitalhormiga.gov.co)  
La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	<b>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS</b> <b>NIT 846.000.471 – 5</b>	Código: SIAU – M - 01
		Versión: 01
	<b>MANUAL DE ATENCION AL USUARIO</b>	Fecha Elaboración: 12/10/2023
		Página 6 de 24

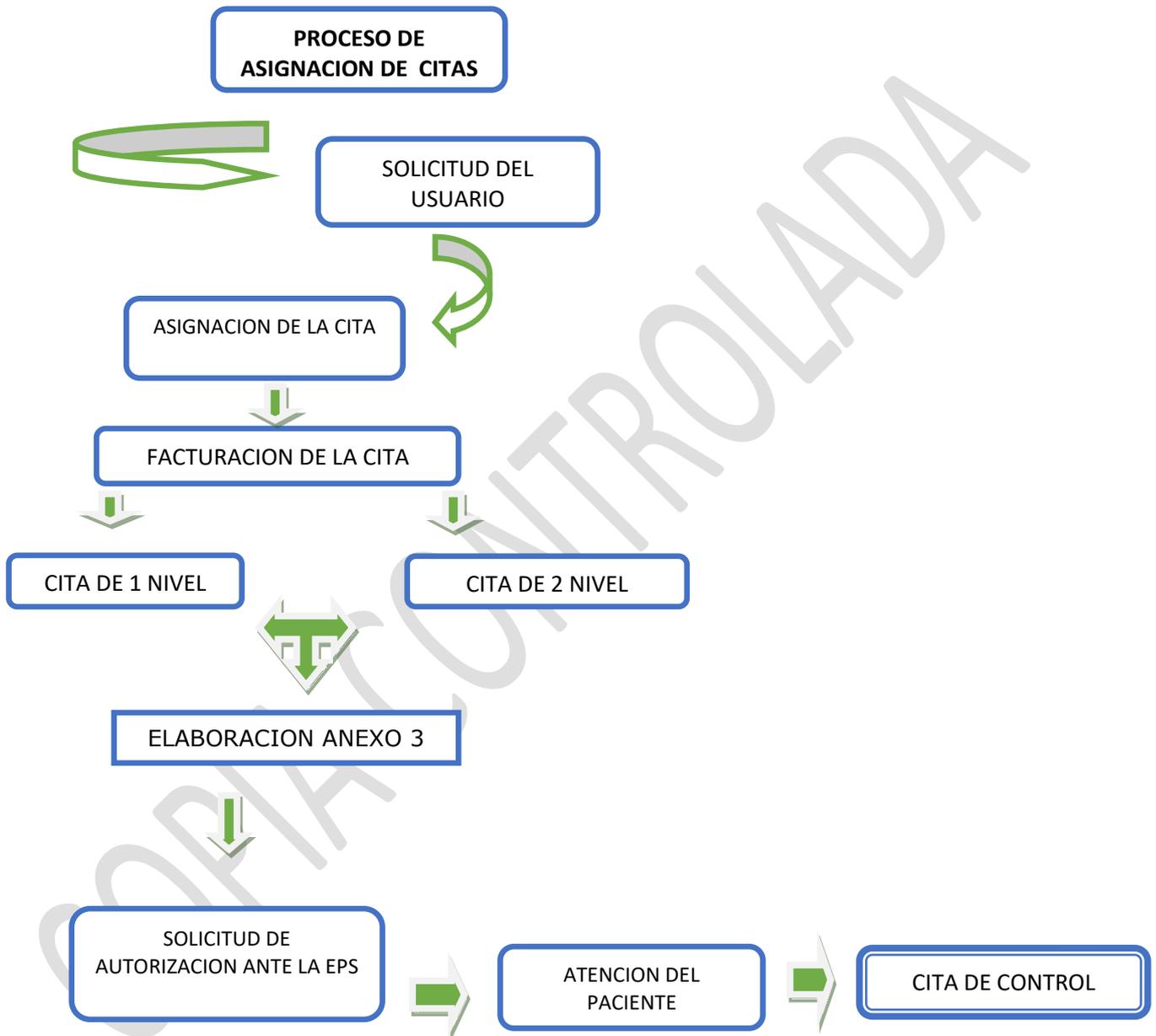
No	Que	Quien	Cuando	Donde	Para que	Como
1	Solicitud de cita por parte del usuario	Usuario externo	En el momento que el usuario lo crea pertinente o lo requiera según como lo indique la historia clínica	SIAU,	para acceder servicios de salud pertinentes	Necesidad del usuario y orientación del auxiliar del SIAU
2	Asignación de cita	Auxiliar de SIAU	Cuando se verifique estado de afiliación del usuario, y exista la solicitud del por parte del mismo	SIAU	Pactar hora, fecha y lugar de la atención del usuario en la institución	Se registra en base de datos interna datos del usuario, hora y fecha de la cita y se da orientación
3	Facturación del servicio consulta médica o servicios de 1 nivel	Auxiliar de facturación	Media hora antes de la hora pactada para la cita solicitada se factura el servicio	FACTURACION	Para legalizar las cuentas a nivel interno.	Generar factura
4	Facturación de servicios de salud de segundo nivel	Auxiliar de facturación	Media hora antes de la hora pactada, con orden de la EPS antes gestionada en Trabajo social	FACTURACION	Para legalizar cuentas a nivel interno	Generar factura
5	Atención médica solicitada	Médico o funcionario asistencial de turno	Hora, fecha y lugar pactado en el momento de asignación de cita	En el servicio requerido por el usuario	atención oportuna de servicio solicitado	Registro en historia clínica y solicitud de paraclínicos ayudas diagnósticas y/o laboratorios
6	Cita de control	Médico o funcionario asistencial tratante	Cuando el paciente lo requiera o por criterio médico	En el servicio que el paciente sea atendido	Control clínico del paciente	Registro en la historia clínica

**Calidad y Oportunidad en los Servicios**

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532  
 www.hospitalhormiga.gov.co - Email: [gerencia@hospitalhormiga.gov.co](mailto:gerencia@hospitalhormiga.gov.co)  
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	<b>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS</b> <b>NIT 846.000.471 – 5</b>	Código: SIAU – M - 01
	<b>MANUAL DE ATENCION AL USUARIO</b>	Versión: 01 Fecha Elaboración: 12/10/2023 Página 7 de 24

### FLUJOGRAMA DE LA ACTIVIDAD



*Calidad y Oportunidad en los Servicios*

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532  
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: [gerencia@hospitalhormiga.gov.co](mailto:gerencia@hospitalhormiga.gov.co)  
La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	<b>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS</b> <b>NIT 846.000.471 – 5</b>	Código: SIAU – M - 01 Versión: 01
	<b>MANUAL DE ATENCION AL USUARIO</b>	Fecha Elaboración: 12/10/2023 Página 8 de 24

#### CITAS DE CONSULTA MEDICA ESPECIALIZADA:

Para acceder a los servicios de consulta especializada, el usuario debe llevar remisión generada por médico general u otra especialidad, además de documento de identidad; posterior a la de la cita se orienta al usuario para que en el área de trabajo social sea elaborado el anexo 3 y se haga la gestión de la orden de servicios; se asignara cita teniendo en cuenta el tiempo de oportunidad máximo aceptable.

DESCRIPCIÓN	MÁXIMO ACEPTABLE
Consulta médica especializada de medicina interna	30 días
Consulta médica especializada de ginecología	15 días
Consulta médica especializada de cirugía general	20 días
Consulta de obstetricia	15 días
Horario de atención	Los pacientes se registran durante el mes hasta que inicie la brigada. En el momento que inicia la brigada se asignan citas a pacientes pendientes

#### TOMA DE IMAGENOLOGIA

- Para acceder a los servicios de imagenología los pacientes deben contar con la solicitud del médico general o de alguna especialidad para toma de RX.
- RX de columna lumbosacra el paciente debe hacer dieta correspondiente.
- RX miembros superiores e inferiores, articulaciones, tórax y cadera deben asistir con ropa cómoda.

DESCRIPCIÓN	MÁXIMO ACEPTABLE
Tiempo de espera en la realización de servicios de imagenología	3 días
Horario de atención	7:00 a.m. – 12:00 A.m. y de 2:00pm -5pm Sede nueva Hospital Sagrado Corazón de Jesús.

#### *Calidad y Oportunidad en los Servicios*

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532  
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: [gerencia@hospitalhormiga.gov.co](mailto:gerencia@hospitalhormiga.gov.co)  
La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	<b>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS</b> <b>NIT 846.000.471 – 5</b>	Código: SIAU – M - 01
	<b>MANUAL DE ATENCION AL USUARIO</b>	Versión: 01 Fecha Elaboración: 12/10/2023 Página 9 de 24

### TOMA LABORATORIO CLINICO:

Para acceder a los servicios de laboratorio básico los pacientes deben contar con la solicitud de toma de laboratorios ordenados por médico general o especialista; medico da recomendaciones y asesora al paciente si el laboratorio requiere autorización.

### MUESTRAS DE SANGRE:

- Acudir al laboratorio sin consumir ningún alimento, no ingerir agua. (Ultima cena el día anterior antes de las 8 de la noche)
- No consumir licor 24 horas antes del examen.
- Evitar el consumo de cigarrillo 8 horas antes de la realización del examen
- No realizar ejercicio, permanecer en reposo, mínimo 15 minutos, antes de la toma de la muestra

**NOTA:** Para curvas de glicemia debe permanecer varias horas en el laboratorio.

### MUESTRA DE ORINA: Urocultivo y Citoquímico de orina.

- Recoger la orina de la mañana luego de un estricto aseo genital: Lavar genitales con agua y jabón, utilizando una toalla limpia, repetir el procedimiento varias veces hasta remover todo el jabón
- Comenzar a orinar en el sanitario descartando la primera parte de la orina, sin suspender el chorro continuar recogiendo la muestra en el frasco estéril, tapar inmediatamente.
- Llevar la muestra al laboratorio lo más pronto posible, luego de su recolección; si esto no es posible, recogerla en el laboratorio, teniendo una abstinencia de 2 horas mínimas.

### MUESTRA DE MATERIA FECAL: Coprológico, coproscopico

- Recoger la muestra en horas de la mañana, sin utilizar laxantes o aceites
- La muestra no puede estar en contacto con orina ni con agua

DESCRIPCIÓN	MÁXIMO ACEPTABLE
Tiempo de espera para la toma de muestras de laboratorio	1 día
Horario de atención	7:00 a.m – 10:00 a.m toma de muestras 2:00 p.m a 5:00 p.m entrega de resultados. Sede nueva Hospital Sagrado Corazón de Jesús.

### CITAS REHABILITACIÓN, PSICOLOGÍA, TERAPIA FÍSICA, TERAPIA RESPIRATORIA:

Para acceder a consultas de rehabilitación, psicología, terapia física, terapia respiratoria: los usuarios deben presentar remisión ordenada por médico general o especialista, además, del documento de identidad para la asignación de la cita, teniendo en cuenta que

*Calidad y Oportunidad en los Servicios*

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532  
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: [gerencia@hospitalhormiga.gov.co](mailto:gerencia@hospitalhormiga.gov.co)  
La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	<b>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS</b> <b>NIT 846.000.471 – 5</b>	Código: SIAU – M - 01
	<b>MANUAL DE ATENCION AL USUARIO</b>	Versión: 01 Fecha Elaboración: 12/10/2023 Página 10 de 24

son servicios de segundo nivel se orienta al usuario para que solicite en el área de trabajo social anexo 3 y orden correspondiente.

DESCRIPCIÓN	MÁXIMO ACEPTABLE
Tiempo de espera para acceder a una consulta de servicio de rehabilitación. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Psicología</li> <li>• Terapia respiratoria</li> <li>• Terapia física</li> </ul>	3 días 3 días 3 días 3 días
Horario de atención	7:00 a.m – 12:30 p.m 2:00 p.m a 5:30 p.m Sede Antigua Hospital Sagrado Corazón de Jesús.

#### CITAS ODONTOLOGIA:

Para acceder a los servicios de odontología los usuarios deben portar documento de identidad para acceder a cita de odontología, una vez atendida debe seguir asistiendo según requerimiento del profesional en odontología quedara registrado en historia clínica.

DESCRIPCIÓN	MÁXIMO ACEPTABLE
Tiempo de consulta de odontología general	3 días
Horario de atención <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>HIGIENE ORAL</b> (TODOS LOS DIAS)</li> <li>- <b>ODONTOLOGIA</b>( LUNES Y JUEVES)</li> </ul>	6:30AM -12:00AM Y 2 PM A 5 PM 6:30AM Sede antigua Hospital Sagrado Corazón de Jesús.

#### PARA ACCEDER A LOS DIFERENTES SERVICIOS DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN

- **Control prenatal:** para ingreso a control prenatal la paciente debe contar con gravindex positivo y carnet de salud para el registro de datos, posterior a la primera consulta queda registrado en el carnet materno la cita de control.
- **Hipertensos y diabéticos:** solicitud del médico general para ingreso al programa de diabéticos e hipertensos, documento de identidad para primera consulta, posterior a esta queda asignada y registrada la cita para en historia clínica para próximo control.
- **Crecimiento y desarrollo:** el ingreso al programa se debe realizar desde los 0 días de nacido hasta los 12 años de edad, la madre o responsable del menor deben solicitar la cita con documento de identificación; posterior a primera consulta el médico dejara registrado en historia clínica fecha de próxima cita para sus respectivos controles.

*Calidad y Oportunidad en los Servicios*

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532  
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: [gerencia@hospitalhormiga.gov.co](mailto:gerencia@hospitalhormiga.gov.co)  
La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	<b>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS</b> <b>NIT 846.000.471 – 5</b>	Código: SIAU – M - 01
	<b>MANUAL DE ATENCION AL USUARIO</b>	Versión: 01 Fecha Elaboración: 12/10/2023 Página 11 de 24

- **Adulto mayor:** solicitud del médico para ingreso a adulto mayor y documento de identidad; el ingreso a adulto mayor se hace a los 45 años, o cada 5 años después de esta edad.
- **Planificación familiar:** Los pacientes deben solicitar cita manifestando el motivo de la consulta, deben presentar documento de identidad; posterior a la consulta médico general determinara cita de control la cual quedara registrada en historia clínica.
- **Prevención para cáncer de cuello uterino:** Desde el momento que la mujer inicie relaciones sexuales pueden solicitar cita para realización de citología vaginal funcional, solo debe portar documento de identificación, una vez realizada la citología el profesional registrara fecha de próxima cita de control en historia clínica.
- **Para programación de procedimientos quirúrgicos y ginecológicos: Por Brigada:** los pacientes deben asistir al área de Trabajo Social con solicitud de alguna especialidad para programación de cirugía o procedimiento ginecológico, la cita es asignada cinco (5) días antes de que inicie la Brigada:

Se dan las siguientes recomendaciones generales.

1. Dieta líquida el día anterior y ayuno a partir de las 8:00 pm, no tomar agua después de esta hora
2. El día de la cirugía debe realizar baño general con agua y jabón abundante y rasurarse evitando cortarse
3. El día de la cirugía debe asistir con las uñas cortas limpias y sin esmalte.
4. El día de la cirugía debe venir acompañado con un adulto obligatoriamente.
5. El día de la cirugía no debe colocarse anillos, reloj, pulseras cadenas o aretes.
6. El día de la cirugía debe asistir con ropa cómoda, sin maquillaje y calzado plano.
7. Si es necesario el día de la cirugía debe traer frascos de patología

**NOTA:** En caso de que el usuario quien realiza la solicitud no se encuentre activo en ninguna EPS con la que la institución tenga contrato, la auxiliar de SIAU orientara al paciente para que sea atendida por la Trabajadora Social quien realizara trámites correspondientes y finalmente se pueda asignar la cita.

**Facturación de la consulta médica general o primer nivel:** El día de la cita, el usuario debe en primer lugar facturar la cita para después acceder a su cita.

**Facturación consulta especializada, de rehabilitación o segundo nivel:** Después de la asignación de la cita, el usuario es orientado para que se acerque al área de trabajo social con la remisión suministrada por el médico general donde se diligenciara el anexo 3 y se solicitara la orden de la EPS, para que el día de la cita facture el servicio solicitado y pueda acceder a su cita.

**Atención médica, especializada, rehabilitación:** Posterior a la facturación del servicio solicitado el paciente será atendido por el profesional en salud requerido, el cual realiza anamnesis adecuada, examen clínico y ante alguna duda clínica ordenará según su criterio ayudas diagnósticas, paraclínicos, remisión, además de medicamentos.

*Calidad y Oportunidad en los Servicios*

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532  
 www.hospitalhormiga.gov.co - Email: [gerencia@hospitalhormiga.gov.co](mailto:gerencia@hospitalhormiga.gov.co)  
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	<b>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS</b> <b>NIT 846.000.471 – 5</b>	Código: SIAU – M - 01
	<b>MANUAL DE ATENCION AL USUARIO</b>	Versión: 01 Fecha Elaboración: 12/10/2023 Página 12 de 24

### CITAS DE CONTROL:

En caso de que el profesional en salud solicite ayudas diagnósticas, paraclínicos se fijara una fecha para control y lectura de resultados, el cual se determinara con el auxiliar de SIAU o Trabajadora Social de la ESE según su prioridad.

### ATENCION PERSONALIZADA:

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

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

Importante: los auxiliares de SIAU no deben realizar actividades ajenas a la labor de atención (chatear, consultar redes sociales, leer revistas, atender vendedores en el puesto de trabajo).

### Atención vía telefónica

El teléfono es un medio favorable para incrementar la buena imagen, por tal razón debe ser manejado con mucha diplomacia para brindar un servicio oportuno, cálido y amable. En la atención telefónica debe tenerse en cuenta que el tono de la voz representa el ochenta por ciento (80%) y las palabras el veinte por ciento (20%). Por lo tanto, el tono es lo que más cuenta, unido al poder de escucha.

El siguiente es el protocolo para la atención telefónica:

- Conteste cuando suene el timbre del teléfono (No deje timbrar más de dos veces el aparato).
- Diga el nombre de la Entidad. (ESE HOSPITAL SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS)
- Salude (buenos días, buenas tardes)
- Identifíquese y concéntrese en quien solicite información
- Ofrézcase a dar respuesta al servicio.
- Exprese una sonrisa (aunque no le estén observando, su actitud también puede ser percibida a través del teléfono).
- Sea conciso (a).

*Calidad y Oportunidad en los Servicios*

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532  
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: [gerencia@hospitalhormiga.gov.co](mailto:gerencia@hospitalhormiga.gov.co)  
La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	<b>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS</b> <b>NIT 846.000.471 – 5</b>	Código: SIAU – M - 01
	<b>MANUAL DE ATENCION AL USUARIO</b>	Versión: 01 Fecha Elaboración: 12/10/2023 Página 13 de 24

- Evite las frases: “No sé” o “llame más tarde que el encargado no está en su puesto de trabajo”.

**Con respecto a las llamadas en espera se presentan las siguientes recomendaciones:**

- Evite en lo posible las llamadas en espera. (Explique por qué debe esperar y exprésele el tiempo que tendrá que esperar).
- Pida permiso al usuario antes de hacerlo esperar y aguarde a que este conteste.
- Al retomar la llamada exprésele: "Muchas gracias por esperar".

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

En caso de que se presente transferencia de llamadas telefónicas se debe:

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

**Importante:** Siempre utilice los términos apropiados 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.

## **CANCELACION DE CITAS MÉDICAS**

Cuando se produce una situación imprevista ante la que tenemos que desprogramar alguna actividad prevista por la Atención del Servicio, en la ESE, se debe ser sensibles a la visión y trastornos que causa en el usuario y tratar de informar de los motivos es garantizar una alternativa, minimizar las consecuencias, 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.

### *Calidad y Oportunidad en los Servicios*

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532  
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: [gerencia@hospitalhormiga.gov.co](mailto:gerencia@hospitalhormiga.gov.co)  
La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	<b>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS</b> <b>NIT 846.000.471 – 5</b>	Código: SIAU – M - 01
	<b>MANUAL DE ATENCION AL USUARIO</b>	Versión: 01 Fecha Elaboración: 12/10/2023 Página 14 de 24

## ¿QUÉ HACER?

Nos ponernos en contacto con el interesado personalmente o bien por vía telefónica, el contacto directo favorecerá:

- 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".

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

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

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

## CÓMO ACTUAR ANTE UNA RECLAMACIÓN

*Calidad y Oportunidad en los Servicios*

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532  
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: [gerencia@hospitalhormiga.gov.co](mailto:gerencia@hospitalhormiga.gov.co)  
La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	<b>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS</b> <b>NIT 846.000.471 – 5</b>	Código: SIAU – M - 01
	<b>MANUAL DE ATENCION AL USUARIO</b>	Versión: 01 Fecha Elaboración: 12/10/2023 Página 15 de 24

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 se debe:

- Transmitir confianza y seguridad, haciéndole saber al usuario que está en buenas manos, que deseamos ayudarlo y sabemos cómo hacerlo.
- Recibir amablemente, y mantener la tranquilidad.
- Escuchar 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.
- Realizar preguntas abiertas y cerradas para recopilar información, delimitando el problema.
- Confirmar y verificar con el usuario que hemos comprendido el motivo de su reclamación. Para ello resumiremos, situando la gravedad del asunto en su justa medida
- Pedir disculpas. Si hay una verdadera explicación (no una justificación), debemos ofrecerla.
- 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, las siguientes son 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.

### *Calidad y Oportunidad en los Servicios*

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532  
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: [gerencia@hospitalhormiga.gov.co](mailto:gerencia@hospitalhormiga.gov.co)  
La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	<b>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS</b> <b>NIT 846.000.471 – 5</b>	Código: SIAU – M - 01
	<b>MANUAL DE ATENCION AL USUARIO</b>	Versión: 01 Fecha Elaboración: 12/10/2023 Página 16 de 24

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

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

### ¿QUÉ HACER?

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

Se debe 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.
- 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."

Si la crítica es cierta y el auxiliar de SIAU es el responsable se debe 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"

Las siguientes son indicaciones a tener en cuenta:

- No responder a los ataques personales si se producen

#### *Calidad y Oportunidad en los Servicios*

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532  
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: [gerencia@hospitalhormiga.gov.co](mailto:gerencia@hospitalhormiga.gov.co)  
La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	<b>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS</b> <b>NIT 846.000.471 – 5</b>	Código: SIAU – M - 01
	<b>MANUAL DE ATENCION AL USUARIO</b>	Versión: 01 Fecha Elaboración: 12/10/2023 Página 17 de 24

- 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.

**IMPORTANTE:** Ante una situación de agresividad y “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.

#### 6.4 ATENCION PREFERENCIAL:



La ESE HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS se encuentra comprometida en ofrecer una atención integral en salud, por lo cual establece la atención preferencial para la población, Con el fin de generar estrategias para garantizar que los usuarios y sus familias reciban atención de calidad, oportuna, eficiente y con principios de objetividad y buen trato al usuario.

#### 1. DEFINICIONES

**ATENCIÓN PREFERENCIAL:** Hace referencia a la prioridad de atención, que se debe tener con (niños, niñas, adolescentes, adultos mayores, las embarazadas, las personas con algún tipo de discapacidad, los reclusos(as), los enfermos mentales, víctimas de la violencia, desplazados, víctimas del conflicto armado, personas que sufren de enfermedades huérfanas y pacientes de alto costo), para cualquier trámite referente a la atención en la institución.

**PERSONA EN SITUACION DE DISCAPACIDAD:** Todas las personas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a mediano y largo plazo que, al interactuar con diversas barreras incluyendo las actitudinales, puedan impedir su

*Calidad y Oportunidad en los Servicios*

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532  
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: [gerencia@hospitalhormiga.gov.co](mailto:gerencia@hospitalhormiga.gov.co)  
La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	<b>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS</b> <b>NIT 846.000.471 – 5</b>	Código: SIAU – M - 01
	<b>MANUAL DE ATENCION AL USUARIO</b>	Versión: 01 Fecha Elaboración: 12/10/2023 Página 18 de 24

participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás.

**DISCAPACIDAD:** Según la convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las personas con Discapacidad, “significa una deficiencia física, mental, sensorial, ya sea de naturaleza permanente o temporal, que limita la capacidad de ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria, que puede ser causada o agravada por el entorno económico y social”. Es toda restricción en la participación y relación con el entorno social o la limitación en la actividad de la vida diaria, debida a una deficiencia en la estructura o en la función motora, sensorial, cognitiva o mental.

Es toda restricción en la participación y relación con el entorno social o la limitación en la actividad de la vida diaria, debida a una deficiencia en la estructura o en la función motora, sensorial, cognitiva o mental.

**DEFICIENCIA:** Es toda pérdida o anormalidad de una estructura o función cognitiva, mental, sensorial o motora.

**MENTAL:** alteración en las funciones mentales o estructuras del sistema nervioso, que perturban el comportamiento del individuo, limitándolo principalmente en la ejecución de actividades de interacción y relaciones personales de la vida comunitaria, social y cívica.

**COGNITIVA:** alteración en las funciones mentales o estructuras del sistema nervioso, que limitan al individuo principalmente en la ejecución de actividades de aprendizaje y aplicación del conocimiento.

**SENSORIAL VISUAL:** alteración en las funciones sensoriales, visuales y/o estructuras del ojo o del sistema nervioso, que limitan al individuo en la ejecución de actividades que impliquen el uso exclusivo de la visión.

**SENSORIAL AUDITIVA:** Alteración de las funciones sensoriales auditivas y/o estructuras del oído o del sistema nervioso, que limitan al individuo principalmente en la ejecución de actividades de comunicación sonora.

**MOTORA:** Alteración en las funciones neuromusculoesqueléticas y/o estructuras del sistema nervioso y relacionadas con el movimiento, que limitan al individuo principalmente en la ejecución de actividades de movilidad.

**ATENCIÓN INTEGRAL:** Es la provisión continua y con calidad, de una atención orientada hacia la promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud, para las personas en el contexto de su familia y comunidad. Dicha atención está a cargo de personal de salud competente a partir de un enfoque biopsicosocial, quienes trabajan como equipo de salud coordinado y contando con la participación de la comunidad.

**OPORTUNIDAD:** Es la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud. Esta característica se relaciona con la organización de la oferta de servicios en relación con la demanda y con el nivel de coordinación institucional, para gestionar el acceso a servicios.

**NIÑO/NIÑA:** Etimológicamente, el término “niño” viene del latín infans que significa “el que no habla”. Los romanos utilizaban este término para designar a las personas desde su nacimiento hasta los 7 años de edad. El significado evolucionó a través de los siglos y las culturas, hasta llegar a ser usado para nombrar al ser humano, en la etapa que comprende desde su nacimiento hasta la adultez. Esta concepción del niño, sin

*Calidad y Oportunidad en los Servicios*

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532

www.hospitalhormiga.gov.co - Email: [gerencia@hospitalhormiga.gov.co](mailto:gerencia@hospitalhormiga.gov.co)

La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	<b>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS</b> <b>NIT 846.000.471 – 5</b>	Código: SIAU – M - 01
	<b>MANUAL DE ATENCION AL USUARIO</b>	Versión: 01 Fecha Elaboración: 12/10/2023 Página 19 de 24

embargo, era muy amplia y la definición de mayoría de edad variaba dependiendo de la cultura. El Código de la Infancia y la Adolescencia (Ley 1098 de 2006), incorporó en el artículo 3°. la definición de niño o niña: “Se entiende por niño o niña, las personas entre 0 y los 12 años”.

**ADOLESCENTE:** El Código de la Infancia y la Adolescencia incorporó en el artículo 3°. la definición, “se entiende por adolescente las personas entre 12 y 18 años de edad”.

**ADULTO MAYOR:** El concepto de adulto mayor presenta un uso relativamente reciente, ya que ha aparecido como alternativa a los clásicos persona de la tercera edad y anciano. En tanto, un adulto mayor es aquel individuo que se encuentra en la última etapa de la vida, la que sigue tras la adultez y que antecede al fallecimiento de la persona. Porque es precisamente durante esta fase que el cuerpo y las facultades cognitivas de las personas se van deteriorando. Es aquella persona que cuenta con sesenta (60) años de edad o más.

**DESPLAZADOS:** Personas o grupos de personas, que han sido obligadas a huir o abandonar sus hogares o sus Lugares habituales de residencia, en particular como resultado de (o con el propósito de evitar los efectos de), un conflicto armado, situaciones de violencia generalizada, violación de los derechos humanos y que no han cruzado fronteras nacionales internacionalmente reconocidas.

**ARMADO:** Acciones que se desarrollan en el territorio entre sus fuerzas armadas y fuerzas armadas disidentes, o grupos armados organizados que, bajo la dirección de un mando, ejerzan sobre una parte de dicho territorio un control tal, que les permita realizar operaciones militares sostenidas y concertadas.

**VÍCTIMAS DE LA VIOLENCIA:** El diccionario de la Real Académica de la Lengua, nos ofrece 4 acepciones de la palabra VÍCTIMA. Es una persona sacrificad[a] o destinad[a] al sacrificio; una persona que se expone u ofrece a un grave riesgo en obsequio de otra; una persona que padece daño por culpa ajena; y, por último, una persona que muere por culpa ajena.

**BARRERAS:** Cualquier tipo de obstáculo que impida o dificulte el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con algún tipo de discapacidad. Estas pueden ser:

**ACTITUDINALES:** Aquellas conductas, palabras, frases, sentimientos, preconcepciones, estigmas, que impiden u obstaculizan el acceso en condiciones de igualdad, de las personas con y/o en situación de discapacidad a los espacios, objetos, servicios y en general a las posibilidades que ofrece la sociedad.

**COMUNICATIVAS:** Aquellos obstáculos que impiden o dificultan el acceso a la información, a la consulta, al conocimiento y en general, el desarrollo en condiciones de igualdad del proceso comunicativo de las personas con discapacidad, a través de cualquier medio o modo de comunicación, incluidas las dificultades en la interacción comunicativa de las personas.

**FÍSICAS:** Aquellos obstáculos materiales tangibles o construidos que impiden o dificultan el acceso o el desplazamiento y el uso de espacios, objetos y servicios de carácter público y privado, en condiciones de igualdad por parte de las personas con discapacidad.

**BARRERAS ARQUITECTÓNICAS:** Son los impedimentos al libre desplazamiento de las personas, que se presentan al interior de las edificaciones. Podemos definir las barreras arquitectónicas como todos aquellos obstáculos físicos, que limitan la libertad

	<b>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS</b> <b>NIT 846.000.471 – 5</b>	Código: SIAU – M - 01
	<b>MANUAL DE ATENCION AL USUARIO</b>	Versión: 01 Fecha Elaboración: 12/10/2023 Página 20 de 24

de movimientos de las personas y la accesibilidad en vías públicas, espacios libres y edificios.

## 2. Las actividades designadas dentro del Hospital Sagrado Corazón de Jesús, son:

- Si un usuario con discapacidad ingresa a la IPS sin soporte o ayuda (silla de ruedas, muletas, etc.), la ESE facilita el medio para que pueda movilizarse dentro de las instalaciones hasta el momento en que salga la ESE.
- En el caso de los adultos mayores que asisten solos a la ESE, los funcionarios (vigilantes, SIAU, farmacia, Médicos, odontólogos, auxiliares, etc.) que tengan el primer contacto con el usuario deben direccionarlos de funcionario a funcionario, no enviarlo solo a las áreas, es necesario tener en cuenta las dificultades de movilizarse propias de la edad.
- Se dispone con ventanilla de atención señalizada visible y legible como atención preferencial, para la atención a niños, niñas, adolescentes, adultos mayores, mujeres en embarazo o lactantes, personas con discapacidad, víctimas de la violencia, desplazados, víctimas del conflicto armado y comunidades indígenas.
- Socializar deberes y derechos de los usuarios de la ESE.

### 2.1 Atención al Usuario

En esta oficina se cuenta con una ventanilla señalizada y sillas establecidas especialmente para la atención preferencial de los niños, niñas, adolescentes, adultos mayores, las embarazadas, las personas con algún tipo de discapacidad, víctimas de la violencia, desplazados y víctimas del conflicto armado. En la ESE se atenderá con especial interés, las necesidades presentadas por los usuarios con las especificaciones anteriormente mencionadas, el compromiso es brindar en cada prestación de nuestros servicios una atención integral, humanizada, de calidad y oportuna. De esta manera, es un deber de la ESE Plantear y generar soluciones simples pero que den respuesta a los requerimientos de los usuarios, a partir de dichas experiencias la institución encuentra la oportunidad de mejorar el acceso a la información y a los espacios físicos dispuestos para los usuarios que requieran atención preferencial. Es el servicio el que debe ajustarse a las necesidades de la comunidad y no al contrario. Por lo tanto, el personal de talento humano de cada servicio, deberán revisar frecuentemente que barreras de acceso físico, de comunicación, de aptitud o actitud de atención, hacen que su servicio no sea accesible o incluyente y comprometerse a proponer e incorporar soluciones frente a cada uno de los obstáculos.

### 2.2 Servicio de urgencias

- Se encuentra visible la señalización de atención preferencial y se dará prioridad de atención a los siguientes usuarios: niños, niñas, adolescentes, adultos mayores, embarazadas, mujeres lactantes, personas con discapacidad, víctimas la violencia, desplazados y víctimas del conflicto armado. En la ventanilla de facturación se hace la recepción de documentos de la persona que necesita ser atendida, e inmediatamente se procederá a brindar la atención oportuna e integral.
- Para este servicio se puede acceder en carro hasta la entrada del área de urgencias y/o en silla de ruedas dentro del servicio; cuando el usuario necesite silla de ruedas, todos las personas que brindan sus servicios en la institución deberán prestarle la

### *Calidad y Oportunidad en los Servicios*

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532  
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: [gerencia@hospitalhormiga.gov.co](mailto:gerencia@hospitalhormiga.gov.co)  
La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	<b>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS</b> <b>NIT 846.000.471 – 5</b>	Código: SIAU – M - 01
	<b>MANUAL DE ATENCION AL USUARIO</b>	Versión: 01 Fecha Elaboración: 12/10/2023 Página 21 de 24

atención integral requerida, si el usuario necesita una silla de ruedas, y tiene acompañante, éste deberá acercarse con el vigilante ubicado en urgencias para que se les realice el préstamo de la misma en donde el auxiliar de enfermería hace el traslado del paciente al triage. En caso de requerir el apoyo de la silla de ruedas al momento de ingresar en la entrada informar al personal asistencial de la necesidad de silla de ruedas dentro de este, el vigilante o funcionario que tenga el primer contacto con el paciente facilitará al acompañante para que el usuario le dé el uso dentro de la ESE.

### 2.3 Hospitalización

Si el usuario necesita ayuda, esta le será brindada por cualquiera del personal de talento humano del hospital. Cuando el usuario necesite una silla de ruedas, y el usuario esté con un acompañante éste deberá acercarse a portería a pedir prestada una silla, de igual forma, se cuenta con quien lo direccionara hacia el área de hospitalización.

Para recordar: Es importante tener en cuenta por todo el personal de talento humano de la ESE que:

- Se debe saludar cordialmente al usuario y su acompañante.
- Siempre se debe mirar a los ojos cuando se establezca comunicación con el usuario de atención preferencial.
- Siempre se debe vincular al usuario a la conversación, no solo al acompañante.
- Mantener un trato de respeto con el usuario.
- Ofrecer amablemente ayuda al usuario, si este decide no aceptarla, no se puede obligar a que la reciba.

### 2.4 Laboratorio

- Se encuentra visible la señalización de atención preferencial y se dará prioridad de atención a los siguientes usuarios: Los niños, niñas, adolescentes, adultos mayores, las embarazadas, las personas con algún tipo de discapacidad, víctimas de la violencia, desplazados y víctimas del conflicto armado.

### 2.5 Consulta externa

- En este servicio se encuentra ubicada la ventanilla de atención preferencial para los niños, niñas, adolescentes, adultos mayores, las embarazadas, las personas con algún tipo de discapacidad, víctimas de la violencia, desplazados, víctimas del conflicto armado y comunidades indígenas, los cuales algunos de ellos son población de Protección Constitucional especial, y de los cuales según la ley 1751 en su artículo 11, habla sobre la atención preferencial y oportuna que deben tener este tipo de población. Para este servicio se puede acceder en carro hasta la entrada del inmueble y/o en silla de ruedas dentro del servicio.

## 3. Actividades a cargo del vigilante:

- Los orientadores identificarán las personas con atención preferencial.
- Saludar cordialmente a la persona siempre mirándola a los ojos, con actitud de amabilidad con la persona, inmediatamente les ofrecerán ayuda, es importante saber si la persona no lo desea no se les puede obligar a recibirla, en este caso solo se les dará la orientación hacia el lugar donde deben ir, cuando el usuario realice una consulta, se les prestará la atención debida y se deberá responder de inmediato.

*Calidad y Oportunidad en los Servicios*

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532

www.hospitalhormiga.gov.co - Email: [gerencia@hospitalhormiga.gov.co](mailto:gerencia@hospitalhormiga.gov.co)

La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	<b>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS</b> <b>NIT 846.000.471 – 5</b>	Código: SIAU – M - 01 Versión: 01
	<b>MANUAL DE ATENCION AL USUARIO</b>	Fecha Elaboración: 12/10/2023 Página 22 de 24

- Los orientadores de la institución deberán orientar a los usuarios al punto de atención que requiera. Adicionalmente, el personal de la ESE debe verificar constantemente si existe alguna persona que requiere de atención preferencial, que se encuentre dentro de la entidad sin ser atendida, para brindar la orientación pertinente. Si el usuario necesita silla de ruedas, el orientador le realizará el préstamo de la misma, el orientador buscará el apoyo de un funcionario que se traslade con la silla de ruedas y acompañe al usuario hasta el área de la institución a la cual se dirija

### EXPRESIÓN PARA ATENCIÓN PREFERENCIAL

EXPRESION INCORRECTA	EXPRESION CORRECTA
Discapacitado	Persona con discapacidad
Defecto de nacimiento	Discapacidad cognitiva
Deforme	Persona con discapacidad congénita
Enano	Persona de tala baja
El ciego	Persona con discapacidad visual
Sordo	Persona con discapacidad auditiva
Mudo	Persona que no habla el lenguaje oral
Sordomudo	Persona con discapacidad auditiva
Invalído - minusválido	Persona con discapacidad física
Paralítico	Persona con discapacidad física
Mutilado	Persona con amputación
Cojo	Persona con movilidad reducida
Retardo mental- enfermo mental- mongólico	Persona con discapacidad intelectual
Esquizofrénico	Persona con esquizofrenia
Epiléptico	Persona con epilepsia

La prioridad a los ciudadanos se da en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, personas en condición de discapacidad y madres lactantes se debe proceder de la siguiente manera:

- Los adultos mayores, mujeres embarazadas o madre con hijo en brazos, una vez entran a la sala de espera, el servidor Público dará prioridad en su atención y serán atendidos sin que estos tengan que esperar.
- Las personas en condición de discapacidad recibirán una atención especial en cuanto al turno de llegada, y se deben tener en cuenta las siguientes reglas generales:
  - ✓ Conocer las diferentes condiciones de discapacidad. No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono infantil, consentirles la cabeza o comportamientos similares.
  - ✓ Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
  - ✓ Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: “¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?”.

#### *Calidad y Oportunidad en los Servicios*

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532  
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: [gerencia@hospitalhormiga.gov.co](mailto:gerencia@hospitalhormiga.gov.co)  
La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	<b>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS</b> <b>NIT 846.000.471 – 5</b>	Código: SIAU – M - 01
	<b>MANUAL DE ATENCION AL USUARIO</b>	Versión: 01 Fecha Elaboración: 12/10/2023 Página 23 de 24

- ✓ Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- ✓ No hace falta adivinar lo que la persona necesita; es mejor darle tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.
- ✓ Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.
- ✓ Durante la atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual no se le halará de la ropa o el brazo y se le mantendrá informado sobre las actividades que se están realizando durante la solicitud. Se orientará con claridad usando expresiones como: “Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo. Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc. Si la persona tiene perro guía, no deben separarlos, ni distraerse o consentir al animal. Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.
- ✓ Cuando la atención sea a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacusias, Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada.

## 7. MARCO NORMATIVO:

Normas Legales que le sirven de marco

- Constitución Política de Colombia de 1991 (Art. 23, 74 y 209).
- Ley 87 de 1993 Normas de Control Interno. (actualización del decreto 1893 del 2021)
- 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
- Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción (Art. 73 y 76).
- Ley 100 de 1993 (Art. 159, 198, 200).
- Ley 1751 de 2015, Regula el derecho fundamental a la salud
- Ley 1474 de 2011. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- Decreto 19 de 2012, Racionalización de trámites (Art. 14).
- Decreto 1757 de 1994 (Art. 3-6)

## 8. BIBLIOGRAFIA:

- Constitución Política de Colombia de 1991
- Ley 87 de 1993 gestión normativa función publica
- Estatuto Anticorrupción
- Reglamenta Veedurías Ciudadanas.

*Calidad y Oportunidad en los Servicios*

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532  
 www.hospitalhormiga.gov.co - Email: [gerencia@hospitalhormiga.gov.co](mailto:gerencia@hospitalhormiga.gov.co)  
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	<b>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS</b> <b>NIT 846.000.471 – 5</b>	Código: SIAU – M - 01
	<b>MANUAL DE ATENCION AL USUARIO</b>	Versión: 01 Fecha Elaboración: 12/10/2023 Página 24 de 24

- Decreto 1876 de 1994, por medio del cual se reglamentan lo relacionado con las Empresas Sociales del Estado.
- Decreto 1757 de 1994, Por medio del cual se organizan y establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud
- Artículo 3o. principios del sistema general de seguridad social en salud.
- Artículo literario especiales, no videntes y otros eufemismos a evitar al hablar de discapacidad.
- LEY 1438 DE 2011 (enero 19).
- Ley 361 de 1997. Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas en situación de discapacidad y se dictan otras disposiciones.
- Ley 762 de 2002. Por medio de la cual se aprueba la “convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las personas con Discapacidad”, suscrita en la ciudad de Guatemala, Guatemala, el 7 de junio de 1999.
- Ley 1122 de 1 septiembre de 2007. “Por el cual se hacen las modificaciones al Sistema General de Seguridad Social en salud y se dictan otras disposiciones”. Adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas del 13 de diciembre de 2006.
- Ley 1438 del 19 de enero de 201. Atención preferente y diferencial para la infancia y la adolescencia.
- Ley 1618 de febrero de 2013 por la cual se establecen disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.
- Resolución 123 del 26 de enero de 2012. Manual de sistema Único de Acreditación en salud Ambulatorio y Hospitalario en Colombia.

## CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSION	DESCRIPCION DEL CAMBIO	DISTRIBUIDO A
12/10/2023	01	Creación	SIAU-TRABAJO SOCIAL

*Calidad y Oportunidad en los Servicios*

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532  
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: [gerencia@hospitalhormiga.gov.co](mailto:gerencia@hospitalhormiga.gov.co)  
La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo