



	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E	CÓDIGO: D-AUS-PT-001
		VERSIÓN: 01
	ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA: 05/01/2022
	PROTOCOLO	PÁGINA 1 de 11

## PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

### CONTROL DE CAMBIOS

No. VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
01	Elaboración y Emisión del Protocolo	05/01/2022

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
FECHA	25/11/2021	04/04/2022	05/01/2022
FIRMA			
NOMBRE	LAURA CAMILA MOLINA ROJAS	IRIS ADRIANA MOJICA CARVAJAL	DIEGO FERNANDO FUQUEN
CARGO	Líder Atención al Usuario	Líder Gestión De Calidad	Subgerente Administrativo y Financiero

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	CÓDIGO: D-AUS-PT-001
		VERSIÓN: 01
	ATENCION AL CIUDADANO	FECHA: 05/01/2022
	PROTOCOLO	PÁGINA 2 de 11

## TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO .....	3
2. ALCANCE .....	3
3. NORMATIVIDAD .....	3
4. REFERENTE TEORICO Y/O DEFINICIONES .....	4
4.1 MARCO CONCEPTUAL .....	4
5. DESARROLLO DEL PROTOCOLO .....	5
5.1 ATENCIÓN AL INGRESO AL HOSPITAL .....	5
5.2 ATENCIÓN PRESENCIAL DENTRO DEL HOSPITAL Y SUS UNIDADES BASICAS DE ATENCIÓN .....	5
5.2.1. Indicaciones en materia de trato que deben ser igualmente aplicadas .....	6
5.2.2. Recomendaciones para la comunicación Verbal y No Verbal .....	6
5.3 ATENCIÓN TELEFONICA EN EL HOSPITAL Y SUS UNIDADES BASICAS DE ATENCIÓN .....	9
5.4 ATENCIÓN VIRTUAL EN EL HOSPITAL Y SUS UNIDADES BASICAS DE ATENCIÓN	10
5.5 PASOS DEL PROTOCOLO DE ATENCION AL USUARIO .....	11

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	CÓDIGO: D-AUS-PT-001
		VERSIÓN: 01
	ATENCION AL CIUDADANO	FECHA: 05/01/2022
	PROTOCOLO	PÁGINA 3 de 11

## 1. OBJETIVO

Establecer pautas necesarias en el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., para brindar a los usuarios y sus familias información clara, precisa y adecuada de tal manera que les permita, ser escuchados y orientados ante el servicio planteado, ofreciendo un trato respetuoso, digno, y amable al usuario y su familia.

## 2. ALCANCE

Este protocolo aplica para todos los funcionarios del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., y sus Unidades Básicas de Atención.

## 3. NORMATIVIDAD

- Constitución Política de Colombia de 1991, Art. 23, Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.”
- Decreto Ley 01 de 1984, Artículo 32, Presidencia de la República, Por el cual se reforma el Código Contencioso Administrativo.
- Decreto 0770 de 1984, Presidencia de la República, Por el cual se expide el Reglamento de Protocolo y Ceremonial de la Presidencia de la República.
- Ley 100 de 1993, Artículos 198 y 199, Congreso de la República, Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 1757 de 1994, Artículos 4,5 y 6, Presidencia de la República, Por el cual se organizan y se establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud, conforme a lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 4 del Decreto-ley 1298 de 1994.
- Ley 190 de 1995, Artículos 49 y 55, Congreso de la República, Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
- Ley 1474 de 2011, Artículo 53, Congreso de la República, Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	CÓDIGO: D-AUS-PT-001
		VERSIÓN: 01
	ATENCION AL CIUDADANO	FECHA: 05/01/2022
	PROTOCOLO	PÁGINA 4 de 11

## 4. REFERENTE TEORICO Y/O DEFINICIONES

### 4.1 MARCO CONCEPTUAL

**Acciones Específicas:** Se debe facilitar la participación ciudadana en el control a la toma de decisiones, a la implementación de programas, ejecución de contratos y manejo de recursos, independientemente de otros niveles de participación (información, planeación, ejecución).

**Actitud:** Según la Real Academia Española, la actitud es la disposición de ánimo de una persona, expresada mediante diferentes formas como la postura corporal, el tono de voz o los gestos.

**Atención Personalizada:** Es la atención que implica un trato directo o personal entre un determinado trabajador y un determinado cliente, y que toma en cuenta las necesidades, gustos y preferencias de este último.

**Asertividad:** El asertividad se define como la habilidad que permite a las personas expresar de la manera adecuada, sin hostilidad ni agresividad, sus emociones frente a otra persona. Las personas que poseen esta cualidad expresan de manera directa y adecuada sus opiniones y sentimientos, tanto positivos como negativos.

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

**Empatía:** se hace referencia a una habilidad tanto cognitiva como emocional o afectiva del individuo, en la cual este es capaz de ponerse en la situación emocional de otro.

**Participación Ciudadana:** La Participación Ciudadana es un espacio de diálogo entre el Estado, los titulares de un proyecto y la ciudadanía que permite y facilita a la ciudadanía intervenir de manera directa en las decisiones públicas.

**Satisfacción del usuario:** Es el conjunto de actividades necesarias que debe realizar el Prestador de los Servicios de salud, para conocer en forma técnica y objetiva, la percepción que tienen los usuarios de la calidad, eficiencia, eficacia, efectividad y calidez de la atención en los servicios que han recibido.

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	CÓDIGO: D-AUS-PT-001
		VERSIÓN: 01
	ATENCION AL CIUDADANO	FECHA: 05/01/2022
	PROTOCOLO	PÁGINA 5 de 11

## 5. DESARROLLO DEL PROTOCOLO

### 5.1 ATENCIÓN AL INGRESO AL HOSPITAL

Estimado guarda de seguridad, Orientador de Atención al Usuario o Personal que realice actividades de atención al usuario en la sede principal de la institución recuerde que, como parte de la familia del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., su aporte es muy importante para ofrecer un trato respetuoso, digno, amable al usuario y su familia, por lo cual siempre tenga en cuenta:

1. Saludar al usuario amable y cálidamente
2. Dar a los usuarios la bienvenida a la institución
3. Dar indicaciones claras y precisas al usuario, que le permitan acceder a los servicios que él requiera

### 5.2 ATENCIÓN PRESENCIAL DENTRO DEL HOSPITAL Y SUS UNIDADES BASICAS DE ATENCIÓN

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

PASOS	EJEMPLOS
SALUDAR Y DAR LA BIENVENIDA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buenos Días</li> <li>• Buenas Tardes....</li> </ul> (Uso obligatorio del Carnet institucional)
PRESENTACIÓN PERSONAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mi nombre es.....</li> <li>• Soy la funcionaria/o... Encargada de...</li> </ul>
INDIVIDUALIZACIÓN DEL USUARIO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Llamarlo por su nombre o tratarlo de "Usted".</li> <li>• Sr. Sra., ¿¿cuál es su nombre...??</li> </ul>
OFERTA Y PRESENTACIÓN DEL SERVICIO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientar al usuario y aclarar todas las dudas en forma amable, preocupándose que se retire con completa claridad y la próxima vez sepa dónde tiene que dirigirse, con qué persona debe o puede ponerse en contacto, etc.</li> </ul>

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	CÓDIGO: D-AUS-PT-001
		VERSIÓN: 01
	ATENCION AL CIUDADANO	FECHA: 05/01/2022
	PROTOCOLO	PÁGINA 6 de 11

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “Sr./ Sra., le ha quedado claro lo que hemos conversado? ¿Tiene alguna duda?”</li> <li>• Informar en que servicio se encuentra hospitalizado el paciente, N.º de cama, nombre del médico tratante.</li> <li>• Actualización de información del estado del paciente (proporcionado diariamente por los servicios).</li> <li>• Facilitar al paciente y usuario la información donde se ubican los distintos servicios del establecimiento: Piso, Dirección, Traslado, Admisión, Archivo, Radiología, Laboratorio, Farmacia, Servicios Clínicos, etc.</li> <li>• Entrega de horarios de atención</li> </ul>
DESPEDIDA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sr./ Sra. Hasta luego, que le vaya bien...”</li> <li>• Ante cualquier eventualidad no dude en volver a consultar.</li> <li>• Recuerde seguir el tratamiento indicado (repetir indicaciones del tratamiento si es necesario)</li> <li>• ¡¡Que este muy bien!!</li> </ul>

### 5.2.1. Indicaciones en materia de trato que deben ser igualmente aplicadas

- Usar siempre identificación visible a la altura del pecho
- No usar audífonos mientras se atiende al público
- No masticar chicle
- Mantener su entorno ordenado y limpio
- No usar garabatos, groserías ni carcajadas
- Evitar usar celulares personales cuando se está atendiendo público
- En caso de que el teléfono suene cuando este con el usuario, discúlpese y solicitar espera mientras contesta.
- Si mientras atiende a un usuario, existe una interrupción por otro usuario (interno/externo) excusarse diciendo: “Me disculpa un momento”.

### 5.2.2. Recomendaciones para la comunicación Verbal y No Verbal

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	CÓDIGO: D-AUS-PT-001
	ATENCION AL CIUDADANO	VERSIÓN: 01
	PROTOCOLO	FECHA: 05/01/2022
		PÁGINA 7 de 11

## COMUNICACIÓN VERBAL:

La comunicación verbal es aquella que se realiza por medio Oral.

### Algunos elementos de la Comunicación Verbal:

Es necesario crear un ambiente de confianza cuando se está atendiendo al usuario, mostrando interés en darle un buen servicio y satisfacer sus necesidades. Para esto es necesario seguir las siguientes indicaciones:

- Háblele directo al usuario y mirándolo al rostro
- Muéstrese humano y sensible
- Sea simple, evite tecnicismos, siglas que no sean comprensibles, y explicaciones complejas
- No interrumpa, deje que el usuario hable primero.
- Escuche con cuidado, No se distraiga
- Sonría, una sonrisa transmite confianza
- Sea breve, hable lo necesario

### Aspectos que impiden una buena comunicación verbal

- No sea prepotente, sea modesto al presentar sus ideas y paciente mientras escucha
- No sea egocéntrico (Ej./ Es que yo...porque yo... yo he pensado...)
- Recriminar al interlocutor (Ej./ está equivocado.... No me ha entendido...)
- Lapsos o mente en blanco (Ej./ eh... sabe que.... Este...)
- Falta de habilidad interpretativa
- No debe confrontar al usuario
- Sentimientos, estados de animo

### Frases que se deben evitar en la comunicación verbal

Se debe tener cuidado con frases negativas o descuidadas para no perder la confianza del usuario tales como los siguientes ejemplos:

- ¿Entiende? Connota que el usuario es poco inteligente
- ¡Pero es que no ha leído bien Señor!!!
- ¿Y que esperaba?
- A mí no me pregunte por qué. Eso es lo que dice el reglamento
- Creo que la persona que busca anda en el baño o tomando onces.
- ¡Él está ocupado resolviendo un asunto importante! Recordar que nada es más importante que el usuario.

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	CÓDIGO: D-AUS-PT-001
	ATENCION AL CIUDADANO	VERSIÓN: 01
	PROTOCOLO	FECHA: 05/01/2022
		PÁGINA 8 de 11

- Es que ese teléfono nunca lo contestan.
- Es que yo no me encargo de eso. Lo siento
- Eso era antes. Ahora lo hacemos diferente
- Eso no tiene nada que ver conmigo, Es en otro lado
- Espere un momento. Tengo una llamada. El usuario presencial es primero que el teléfono
- Estoy muy ocupada en este momento
- No tengo idea, mejor pregunte en otro lado
- Si no me explica a qué viene, yo no puedo atenderlo
- Pero ¿No leyó las instrucciones?
- ¡Ya le contesté eso!!!
- Evitar la excesiva confianza con los usuarios (aunque los conozcan). Se debe entregar siempre un trato profesional.

### **La técnica de preguntas**

Toda conversación es un intercambio de preguntas y respuestas, por lo tanto, es necesario dominar la técnica de preguntas. Esta técnica consta de dos tipos de preguntas.

Abierta: Preguntas fáciles que ponen hablar. Dan confianza y se obtiene información.

Ejemplos:

¿Qué se le ofrece? o ¿En qué le puedo ayudar?

Directa o Cerrada: Lo acerca a reas de mutuo acuerdo, le ayuda a convencer al usuario de sus objetivos. Generalmente la respuesta es sí o no.

Ejemplos:

¿Lo llamo a las 9:00 a.m.? ¿Firmamos el Consentimiento asistido?

### **COMUNICACIÓN NO VERBAL:**

La comunicación no verbal conocida como lenguaje corporal:

#### **Elementos Principales**

##### ***Naturalidad***

- Actúe con naturalidad
- Mantener una buena postura corporal

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	CÓDIGO: D-AUS-PT-001
		VERSIÓN: 01
	ATENCION AL CIUDADANO	FECHA: 05/01/2022
	PROTOCOLO	PÁGINA 9 de 11

- Contacto Visual: Mire al Rostro. Vea a los ojos. Esto revela decisión y sinceridad
- La Voz: La voz dice mucho de la personalidad. Utilice un tono moderado y uniforme, sin titubear. Esto demuestra seguridad en sí mismo, un tono alto demuestra agresividad, poca educación y rudeza.
- Aprenda a escuchar, una parte importante de la comunicación no verbal es la forma en que se escucha.
- Demuestre que está interesado

### 5.3 ATENCIÓN TELEFONICA EN EL HOSPITAL Y SUS UNIDADES BASICAS DE ATENCIÓN

El Hospital Regional Sogamoso E.S.E. cuenta con línea telefónica 7730474 a disposición de los usuarios 10 horas al día como mecanismo de escucha, solicitud de cita con el propósito de acoger sus manifestaciones, brindar orientación y dar respuesta a sus inquietudes de forma oportuna y confiable. Al contestar el teléfono en los centros de atención se debe seguir el siguiente protocolo:

1. No dejar que el teléfono suene más de tres veces.
2. Contestar siempre saludando, identificando el nombre de la persona que responde el teléfono, la jornada del día, el servicio y ofreciendo colaboración.

"Buenos días, le habla Elizabeth Pérez, Oficina de Atención al Usuario del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., ¿en qué puedo ayudarle?"

3. Manejar un tono amable y vocalizar bien. Este protocolo se debe utilizar en todos los servicios de atención por todos los colaboradores, cuando contesten el teléfono.

4. Escuchar activamente:

"Le escucho, dígame sus datos que voy tomando nota".

5. Se confirmará la información que el usuario está entregando por teléfono.

"Sra./ Sr., entonces su problema es.... o desea saber o confirmar la información..."

6. Otorgar un trato personalizado y amable.

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	CÓDIGO: D-AUS-PT-001
		VERSIÓN: 01
	ATENCION AL CIUDADANO	FECHA: 05/01/2022
	PROTOCOLO	PÁGINA 10 de 11

"Sra./Sr., es importante que el día que usted acuda a la consulta traiga los documentos solicitados".

7. Que la información proporcionada sea entendida por el usuario.

"Sra./Sr., tiene alguna duda?"

8. Despedirse amablemente.

"Hasta luego, gracias por llamar al Hospital Regional de Sogamoso"

### 5.3.1 Recomendaciones para la Comunicación Telefónica

- El Teléfono es un medio de comunicación que permite al usuario acceder a información, horario, etc., de forma sencilla y rápida
- La atención telefónica es de gran importancia porque es una manera de contacto entre el usuario con los servicios del Hospital y sus Unidades básicas de atención, por medio de la voz del usuario se percibe si estamos escuchando atentamente y con interés.
- Es importante estandarizar los guiones y estilos cuando se contesta el teléfono, para que el usuario siempre reconozca este estilo en todos los servicios que se prestan en la institución.

### 5.4 ATENCIÓN VIRTUAL EN EL HOSPITAL Y SUS UNIDADES BASICAS DE ATENCIÓN

El Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. ha establecido los siguientes canales de comunicación con los usuarios para facilitar la interacción frente al requerimiento de información ante la oficina SIAU.

Correo Electrónico:

[atencionalusuario@hospitalsogamoso.gov.co](mailto:atencionalusuario@hospitalsogamoso.gov.co)

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	CÓDIGO: D-AUS-PT-001
		VERSIÓN: 01
	ATENCION AL CIUDADANO	FECHA: 05/01/2022
	PROTOCOLO	PÁGINA 11 de 11

## 5.5 PASOS DEL PROTOCOLO DE ATENCION AL USUARIO

