

Subred Integrada de Servicios  
de Salud Sur E.S.E.

**MANUAL SERVICIO A LA  
CIUDADANÍA**

**PS-SC-ACC-MA-01 V3**



 <b>ALCALDIA MAYOR</b> <b>DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>ESTADO</small> <small>Secretaría Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E</small>	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>	
	<b>SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>PS-SC-ACC-MA-01 V3</b>

### 1. OBJETIVO:

Brindar a los servidores públicos y los ciudadanos información de relevancia para una interacción efectiva para un oportuno direccionamiento a los usuarios y sus familias, dentro de las diferentes fases del ciclo de atención.

### 2. ALCANCE:

**DESDE:** El primer contacto con la solicitud de un servicio o trámite en una de las unidades de la Subred Integrada de servicios de Salud Sur E.S.E

**HASTA:** Cuando el usuario considera que el servicio está completo y se reinicia si considera que debe regresar.

### 3. JUSTIFICACION:

El servicio a la ciudadanía es el eje de la gestión pública, y está dirigido a satisfacer las necesidades y garantizar el bienestar individual y colectivo de la comunidad. Al tener un contacto con la ciudadanía de manera inmediata se generan la imagen de la institución, y se genera la percepción de la ciudadanía (satisfacción o insatisfacción. Teniendo presente que el contacto de los servidores públicos y de la ciudadanía un momento de verdad de interacción en los trámites y servicios.

En este manual encontrara pautas para prestar el servicio con enfoque diferencial y de inclusión, brinda herramientas que le ayudaran a desarrollar destrezas y habilidades para prestar un servicio con calidez, oportuno y de calidad.

Este manual es para todos los servidores que prestan sus servicios en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur.

### 4. A QUIEN VA DIRIGIDO:

Este manual va dirigido a todos los servidores y servidoras del Subred Integrada de Servicios de Salud Sur; Asistenciales y administrativos ya sean de planta o contratistas.

La responsabilidad de la aplicación de este manual es de todos y cada uno de los servidores y servidoras del Subred Integrada de Servicios de Salud Sur partiendo de que los usuarios y usuarias son nuestra razón de ser.

Respetado Servidor y Servidora:

Este documento da a conocer el protocolo de atención al Usuario en el Subred Integrada de Servicios de Salud con el fin de establecer un compromiso todos y todas tendiente a la realización de una atención estandarizada por parte de los servidores públicos de la ESE, de tal manera que los Usuarios de los servicios encuentren una atención orientada a la calidad, calidez y efectividad.

El servicio al ciudadano en Bogotá, D.C., y por ende de la Subred integrada de servicios de Salud se enmarca dentro de los principios fundamentales de la función administrativa establecidos en el artículo 209 de la Constitución Política, El estado “está al servicio de los intereses generales y se desarrollará con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.”

Por tanto el servicio que se ofrezca al ingreso del usuario debe ser prestado de la mejor forma posible para que el usuario que es nuestra razón de ser sienta que estamos mejorando para ellos y que nos esforzamos para satisfacer de manera amable y eficaz los requerimientos que nos presentan y que le estamos brindando un trato digno.

**Nota Legal:** Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

**La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2019-07-02**

 <b>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>BOGOTÁ</small> <small>Secretaría Municipal de Servicios de Salud Sur ESE</small>	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>	
	<b>SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>PS-SC-ACC-MA-01 V3</b>

## 5. DEFINICIONES:

**ACCESIBILIDAD:** Facilidad de entrar en contacto con el servicio o los profesionales, facilidad de acceso físico y telefónico incluye aspectos como el horario y los tiempos de espera.

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

**ATENCIÓN – CONSULTA:** Conjunto de servicios que se prestan al usuario en el marco de los procesos propios del aseguramiento, así como de las actividades, procedimientos e intervenciones asistenciales en las fases de promoción y prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación que se prestan a toda la población.

**ATENCIÓN HUMANIZADA:** Filosofía basada en la interacción del equipo de salud con los usuarios y usuarias que acceden al servicio de salud.

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

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

**AUTONOMÍA:** Es la capacidad para tomar decisiones libres y con ellas poder responder y satisfacer las necesidades de las personas con discapacidad, sus familias y/o cuidadores dentro de un marco funcional, social y político.

**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. Significa la actitud de las personas de hacer bien las cosas desde el principio.

**CAPACIDAD DE ESCUCHA:** Grado en que los usuarios perciben que somos capaces de ponernos en su lugar, que comprendemos lo que nos están exponiendo y que sabemos cómo se sienten. La capacidad de escucha es un elemento esencial del proceso de comunicación y, por tanto de la atención de los usuarios.

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

**DEMANDA INSATISFECHA:** la demanda insatisfecha se evidencia cuando un usuario no resuelve su necesidad a causa de situaciones internas de la Institución

**DISCAPACIDAD:** Conjunto de condiciones ambientales, físicas, biológicas, culturales, económicas y sociales, que pueden afectar el desempeño y participación en las actividades de la vida diaria, en una actividad individual, familiar o social en algún momento del ciclo vital.

**DIVERSIDAD:** Es el derecho al reconocimiento de lo heterogéneo, la diferencia, la individualidad, la multiculturalidad y la interculturalidad, se reconoce como la posibilidad de ser diferente o distinto, sin perder la capacidad de disfrutar y participar de la demás pociones humanas.

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

**Nota Legal:** Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

**La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2019-07-02**

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Bogotá Integrando las Estrategias de Salud Sur ESE</p>	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>	
	<b>SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>PS-SC-ACC-MA-01 V3</b>

**ENFOQUE DE DERECHOS :** "el derecho a la salud es inherente a la persona , es irrevocable , inalienable , irrenunciable, es igualitario universal para todos los seres humanos , es temporal e independiente de los contextos sociales e históricos , por lo cual es un tema de la ética de la función pública , la ética del auto cuidado y de la equidad “<sup>1</sup>

**ENFOQUE DIFERENCIAL:** Es el trato especial dado por un Estado a las minorías étnicas o grupos marginados y excluidos, con el fin de reparar o mejorar su situación de derechos, parte de tener en cuenta la diversidad.

**EQUIDAD:** Es la igualdad de oportunidades a partir de la inclusión de las personas con discapacidad sin ningún tipo de discriminación.

**ESCUCHA ACTIVA:** Es el interés de entender lo que las personas dicen. Se refiere a como se es sensible a la conducta verbal y no verbal de los otros.

**EXPECTATIVAS:** Se refiere a aquello que los usuarios esperan encontrar cuando acuden a alguno de los Centros. Las expectativas se conforman a través de las experiencias previas o del conocimiento de las experiencias de otras personas; también se forman por lo que dicen los medios de comunicación, así como por los mensajes que transmiten los profesionales sanitarios o los servicios de salud. Es muy importante no generar falsas expectativas, ya que ello puede provocar frustración e insatisfacción de los usuarios.

**INATENCIÓN:** Cuando no se le presta el servicio al usuario aun cuando la ESE cuenta con todas las condiciones administrativas y asistenciales para hacerlo.

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

**MOVILIDAD:** Es la garantía del afiliado de continuar en la misma EPS cuando por alguna circunstancia cambie de régimen.

**NECESIDAD** es aquello que resulta indispensable para vivir en un estado de salud plena.

**ORIENTACIÓN AL USUARIO:** Se refiere a la forma en que están organizados los servicios. Los servicios prestados 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.

**PERSONAS CON DISCAPACIDAD:** La Organización Mundial de la Salud -OMS, utiliza un enfoque biopsicosocial y define la discapacidad desde el punto de vista relacional, como el resultado de interacciones complejas entre las limitaciones funcionales (físicas, intelectuales o mentales) de la persona y del ambiente social y físico que representan las circunstancias en las que vive esa persona.

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

**PORTABILIDAD:** Se entiende por portabilidad la garantía de la accesibilidad a los servicios de salud, en cualquier Municipio, en el territorio Nacional, para todo afiliado al Sistema General de Seguridad Social en Salud que emigre de su municipio domicilio de afiliación, ocasional, temporal o permanentemente.

<sup>1</sup> Cartilla ABC del Plan Decenal en Salud 2012 – 2021)

	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>	
	<b>SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>PS-SC-ACC-MA-01 V3</b>

**RÉGIMEN CONTRIBUTIVO:** A este régimen, se afilian las personas que tiene capacidad de pago, estas son aquellas “personas vinculadas a través de contrato de trabajo, los servidores públicos, los pensionados y jubilados y los trabajadores independientes con capacidad de pago”.

**RÉGIMEN EXCEPCIÓN:** Aquellas personas vinculadas a Fuerzas Militares y de Policía, magisterio, Ecopetrol.

**RÉGIMEN SUBSIDIADO:** A este régimen pertenece la población pobre y vulnerable sin capacidad de pago identificada en los niveles 1 y 2 de la encuesta SISBEN, así como las poblaciones especiales que el Gobierno ha definido como prioritarias y que no se encuentren afiliadas al régimen contributivo o pertenezcan a un régimen especial o de excepción (población en condición de desplazamiento, comunidades indígenas, desmovilizada del conflicto, población infantil abandonada a cargo del ICBF, personas mayores en centros de protección, y ROM entre otras).

**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.

**SERVIDOR PÚBLICO:** Con fundamento en el Artículo 123 de la Constitución Política podemos decir que los Servidores Públicos son todas las personas que trabajan al Servicio del Estado y la Comunidad

**SEGURIDAD DEL PACIENTE:** La Seguridad del paciente de acuerdo a la OMS se define como la ausencia de un daño innecesario real o potencial asociado a la atención sanitaria. Se conoce como tal al conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas que propenden por minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias.

**SOLIDARIDAD:** Es la capacidad voluntaria de unirse a la causa de otros, es decir la capacidad de colaboración entre personas, grupos sociales y órdenes de gobierno, de manera corresponsable para el mejoramiento de la calidad de vida de la sociedad.

**TRASLADO:** Es el derecho que tiene el afiliado de cambiar de EPS transcurrido doce meses de antigüedad en la misma EPS.

**USUARIO/ USUARIA:** Comprende a todo aquel que accede por cualquier medio (personalmente, por escrito, telefónicamente) o se relaciona, directa o indirectamente, con los servicios de la Sub Red Sur.

**VINCULADO:** Aquellas personas que por motivos de incapacidad de pago y mientras logran ser beneficiarios del Régimen Subsidiado tendrán derecho a los servicios de atención de salud que prestan las instituciones públicas y aquellas privadas que tengan contrato con el Estado a través de Subsidios a la Oferta.

## 6. NORMATIVIDAD APLICABLE:

NORMA	AÑO	DESCRIPCIÓN	EMITIDA POR
Ley 1346	2009	Colombia ratifica la “Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad”, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, mediante la cual se garantiza la protección a	Congreso de la República de Colombia

**Notal Legal:** Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

**La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2019-07-02**



NORMA	AÑO	DESCRIPCIÓN	EMITIDA POR
		los derechos de esta población.	
Ley 1438	2011	“Por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras. <b>Artículo 66.</b> Atención integral en salud a personas con discapacidad. Las acciones de salud deben incluir la garantía a la salud de la persona con discapacidad, mediante la atención integral y la implementación de una política nacional de salud con un enfoque diferencial con base en un plan de salud del Ministerio de la Protección Social.	Congreso de la República de Colombia
Ley 1618	2013	Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad” Artículo 9°. Derecho a la habilitación y rehabilitación integral. Artículo 10. Derecho a la salud.	Congreso de la República de Colombia
Ley Estatutaria 1751	2015	“Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se regulan otras disposiciones”	Congreso de la República de Colombia
Decreto Ley 019	2012	“Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.	Presidencia de la República de Colombia
Decreto 1011	2006	Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud	Presidencia de la República de Colombia
Decreto 4747	2007	“Por medio del cual se regulan algunos aspectos de las relaciones entre los prestadores de servicios de salud y las entidades responsables del pago de los servicios de salud de la población a su cargo, y se dictan otras disposiciones”.	Presidencia de la República de Colombia
Decreto 345	2008	"Por el cual se reglamenta el Proyecto Gratuidad en Salud del Plan de Desarrollo Económico, Social, Ambiental y de Obras Públicas del Distrito 2008 - 2012 "Bogotá positiva para vivir mejor", adoptado mediante el Acuerdo Distrital 308 de 2008"	Presidencia de la República de Colombia
Decreto 1683	2013	“Por el cual se reglamenta el artículo 22 de la Ley 1438 de 2011	Presidencia de la República de

**Notal Legal:** Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

**La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2019-07-02**

	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>	
	<b>SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>PS-SC-ACC-MA-01 V3</b>

NORMA	AÑO	DESCRIPCIÓN	EMITIDA POR
		sobre portabilidad nacional en el Sistema General de Seguridad Social en Salud".	Colombia
Decreto 3047	2013	"Por el cual se establecen reglas sobre movilidad entre regímenes para afiliados focalizados en los niveles I y II del Sisbén".	Presidencia de la República de Colombia
Resolución 1445	2006	Por la cual se definen las funciones de la Entidad Acreditadora y se adoptan otras disposiciones.	Ministerio de la Salud y Protección Social
Acuerdo 371	2009	El Distrito Capital adopta esta política pública mediante Decreto Distrital 062 de 2014.	Secretaría Distrital de Planeación

## 7. RESPONSABLE:

La responsabilidad de la aplicación de este manual es de todos y cada uno de los servidores y servidoras del Subred Integrada de Servicios de Salud Sur, partiendo de que los usuarios y usuarias son nuestra razón de ser. Es responsabilidad de todos velar por el cumplimiento.

## 8. CONTENIDO DEL MANUAL:

### 8.1. PLATAFORMA ESTRATEGICA INSTITUCIONAL

Mediante Acuerdo 13 del 29 de septiembre de 2016 la Junta Directiva aprobó la Plataforma Estratégica:

#### MISION

La Subred Integrada de servicios de salud Sur del Distrito Capital, presta servicios de salud enmarcados en el modelo innovador de atención en red con enfoque en la gestión integral del riesgo, mejorando las condiciones de salud de nuestros usuarios de las localidades Usme, Ciudad Bolívar, Sumapaz y Tunjuelito, manteniendo la participación ciudadana urbana y rural.

#### VISION

Para el año 2020 Seremos una Sub Red Integrada de Servicios de Salud consolidada, sostenible, confiable y accesible, con estándares de calidad que mejoren las condiciones de salud en nuestros usuarios.

#### PRINCIPIOS

- **Ética:** Respetar y hacer respetar los compromisos colectivos
- **Solidaridad.** Coordinar e integrar esfuerzos para el cumplimiento del mismo objetivo de beneficio común.
- **Transparencia.** Es la obligación de los sujetos de hacer del conocimiento público las actuaciones en ejercicio de sus atribuciones; generando un ambiente de confianza, seguridad y franqueza entre la administración y la sociedad de tal forma que los ciudadanos estén informados y conozcan las responsabilidades, procedimientos, reglas, normas y demás información generada por el hospital en un marco de abierta participación social y escrutinio público.

**Nota Legal:** Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

**La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2019-07-02**

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Bogotá Integrando los Servicios de Salud Sur ESE</p>	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>	
	<b>SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>PS-SC-ACC-MA-01 V3</b>

- **Respeto:** Es la convicción del cumplimiento. Es la capacidad del individuo para tomar conciencia de la importancia que tiene el cumplir con el desarrollo de su trabajo dentro del plazo que se le ha estipulado.
- **Integridad:** Nos hace transparentes en lo que pensamos, decimos y hacemos; nos da credibilidad ante los demás y genera confianza e influencia en otros.

## VALORES

- **Lealtad:** Respetar y hacer respetar los compromisos colectivos.
- **Trabajo en equipo:** Coordinar e integrar esfuerzos para el cumplimiento del mismo objetivo de beneficio común.
- **Disciplina:** Perseverar de manera ordenada e integral con el fin de cumplir metas en común.
- **Compromiso:** Es la convicción del cumplimiento. Es la capacidad del individuo para tomar conciencia de la importancia que tiene el cumplir con el desarrollo de su trabajo dentro del plazo que se le ha estipulado.
- **Competencia:** (Cooperación – Competencia) Comprometer todos los esfuerzos para lograr los objetivos propuestos, pensando en que nosotros somos, hacemos y producimos más tu y yo.

## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

**Objetivo Estratégico Nro. 1:** Mejorar las condiciones de salud de nuestros usuarios por medio de la prestación de servicios integrales de salud, enmarcados en un modelo innovador de atención en Red.

**Objetivo Estratégico Nro. 2:** Garantizar el manejo eficiente de los recursos que aporten a la implementación del modelo de atención en Red.

**Objetivo Estratégico Nro. 3:** Garantizar la sostenibilidad financiera de la subred sur.

**Objetivo Estratégico Nro. 4:** Promover la participación y movilización comunitaria en el marco del modelo integral de atención

## 8.2. ELEMENTOS COMUNES PARA TODOS LOS CANALES

Uno de los fines esenciales del Estado es garantizar el goce efectivo de derechos y el cumplimiento de deberes de los ciudadanos. Esto implica que debe transmitir de forma clara y efectiva la información sobre sus programas, trámites y servicios.

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

**Nota Legal:** Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

**La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2019-07-02**

 <b>ALCALDIA MAYOR</b> <b>DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>BOGOTÁ</small> <small>Secretaría Municipal de Servicios de Salud Sur ESE</small>	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>	
	<b>SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>PS-SC-ACC-MA-01 V3</b>

En este sentido, la información que no es clara y comprensible obliga a las entidades a destinar más tiempo y recursos para aclararle al ciudadano información poco precisa y/o que no se ajusta a sus necesidades o expectativas. <sup>2</sup>

Lenguaje a utilizar:

Por medio del lenguaje los seres humanos expresan sus necesidades y experiencias.

- El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser: respetuoso, claro y sencillo; frases amables como: “con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?” siempre son bien recibidas.
- Evitar el uso de siglas, abreviaturas, extranjerismos, regionalismos o tecnicismos que puedan resultar incomprensibles. Si es imprescindible usarlos, hay que explicar su significado.
- Llamar al ciudadano por el nombre que él utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad.
- Evitar tutear al ciudadano o utilizar términos confianzudos como “mi amor”, “corazón”, etc.
- Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con señor o señora”.
- Evitar respuestas cortantes del tipo “sí” o “no” ya que se pueden interpretar como frías y de afán.
- Dejar hablar al ciudadano .El mejor interlocutor no es el que habla mucho, si no el que sabe escuchar.
- Se debe escribir para comunicar, no para “impactar”. “El uso de palabras sencillas debe ser :
  - Suficiente
  - Pertinente
  - Oportuna
  - Específica para cada persona
  - Veraz.
  - Continuada
  - Adaptada para que todos los usuarios puedan acceder a ella de acuerdo a sus diferencias.

**Para tener un diálogo claro con el ciudadano es indispensable conocer el componente social al que pertenece (edad, género, clase), sus preferencias, necesidades y expectativas. Los encuentros de servicio al ciudadano no deben ser vistos como una transferencia de información en una sola vía, sino como una interacción comunicativa entre las entidades públicas y los ciudadanos, en los que se busca tanto la satisfacción de necesidades, como la garantía de derechos y el cumplimiento de deberes (Instituto Caro y Cuervo, (s.f.) pág. 4).<sup>3</sup>**

<sup>2</sup> GUIA DE LENGUAJE CLARO PARA SERVIDORES PUBLICOS EN COLOMBIA  
/DNP/PNSC/<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/GUIA%20DEL%20LENGUAJE%20CLARO.pdf>

<sup>3</sup> GUIA DE LENGUAJE CLARO PARA SERVIDORES PUBLICOS EN COLOMBIA  
/DNP/PNSC/<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/GUIA%20DEL%20LENGUAJE%20CLARO.pdf>

**Nota Legal:** Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE.: los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

 <p>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Sistema Integrado de Servicios de Salud Sur E.S.E.</p>	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>	
	<b>SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>PS-SC-ACC-MA-01 V3</b>

#### Atributos de un buen servicio<sup>4</sup>

1. La calidad en la atención empieza por la identidad institucional. Por lo tanto, siempre debe portar el carné de la entidad en un lugar visible.
2. Los distintivos como chaquetas que identifican al servidor público, este debe usarlos siempre que esté en el puesto de trabajo.
3. Un buen servicio debe cumplir con ciertos atributos relacionados con la expectativa que el ciudadano tiene sobre sí mismo. Como mínimo el servidor debe ser:

**Respetuoso:** Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestras diferencias

**Amable:** Cortes pero también sincero.

**Confiable:** Como está previsto en las normas y con resultados certeros

**Empático:** El servidor percibe lo que el ciudadano siente y se pone en su lugar.

**Incluyente:** De calidad para todos los ciudadanos sin distinciones ni discriminaciones

**Oportuno:** En el momento adecuado cumpliendo con los términos acordados con el ciudadano.

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

4. Los ciudadanos necesitan información y aprecian que esta les sea dada de manera oportuna, clara y completa. para esto los servidores deben conocer :
  - De conocer los trámites y servicios que presta la Subred Integrada de Servicios de Salud. entidad horarios y consultorios de atención, incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención durante su turno.
  - Informarse sobre las fichas educativas, formatos, plantillas o guiones de atención definidos para la atención.
  - Seguir el procedimiento el conducto regular con aquellos temas que no pueda solucionar: ante alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, debe acudir a las instancias pertinentes que cada entidad haya dispuesto con el fin corregir esta falencia.
  - Por último, un servidor público bajo ninguna circunstancia debe recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio al ciudadano. Hacerlo, además de violentar los atributos de buen servicio, conlleva responsabilidad penal y disciplinaria.
  - Actitud Según la Real Academia Española de la Lengua, la actitud es la disposición de ánimo de una persona, expresada mediante diferentes formas como la postura corporal, el tono de voz o los gestos. Se espera de los servidores públicos que atienden a los ciudadanos una actitud de servicio, entendida como su disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; no se trata tanto de pensar

<sup>4</sup> Protocolos de atención al ciudadano Sector salud © Ministerio de Salud y Protección Social

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Buenos Momentos en Servicios de Salud Sur E.S.E</p>	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>	
	<b>SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>PS-SC-ACC-MA-01 V3</b>

en el ciudadano sino como el ciudadano, ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado. En este sentido, el servidor público debe:

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

El ciudadano se llevará una buena impresión si el servidor:

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

Lo atiende con calidez y agilidad. Por el contrario, se formará una impresión negativa cuando:

- Lo trata de manera altiva, desinteresada o con falsa amabilidad.
- Lo hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras.
- No tiene la información o el conocimiento necesario para atender su solicitud. Lenguaje Por medio del lenguaje los seres humanos expresan sus necesidades y experiencias. Estas son algunas recomendaciones para una comunicación efectiva:

### **8.3. LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO POR CANALES DE ATENCIÓN**

Los canales de atención son los medios y espacios que dispone la subred sur para que los ciudadanos realicen los trámites y soliciten servicios, información y orientación o asistencia relacionada con sus funciones y competencias. Los canales con que cuenta la subred son: presencial, telefónico virtual, correspondencia Comunitaria, y ventanilla Única.

#### **8.3.1. PRESENCIAL**

En las unidades de atención de la sub Red Integrada de servicios de Salud Sur.

Este es un canal en el que ciudadanos y servidores interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de Subred Integrada de Servicios de Salud Sur.

#### **8.3.2. PRESENTACIÓN PERSONAL:**

- La presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la entidad. Por eso, es importante mantener una buena presentación, apropiada para el rol que se desempeña y guardar adecuadamente la imagen institucional. La identificación siempre debe estar visible. El cabello debe lucir bien arreglado. El maquillaje debe ser natural, reflejando una imagen sobria y agradable. El ciudadano encontrará los siguientes perfiles para su atención

##### **8.3.2.1. Presentación de puesto de trabajo**

Los puestos de trabajo se deben tener en cuenta y seguir las siguientes recomendaciones:

- Paso 1 (Segregar y eliminar – CLASIFICAR) Distinguir claramente los artículos necesarios de los innecesarios y eliminar los últimos.

**Notal Legal:** Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur E.S.E.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

**La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2019-07-02**

 <p>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. BOGOTÁ Buenos Servicios al Ciudadano de Salud Sur E.S.E</p>	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>	
	<b>SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>PS-SC-ACC-MA-01 V3</b>

- Paso 2 (Arreglar e identificar –ORDENAR) Arreglar los artículos necesarios de manera que puedan ser encontrados rápidamente por cualquiera.
- Paso 3 (Proceso de limpieza diaria – LIMPIAR) Crear un lugar de trabajo sin manchas.
- Paso 4 (Adherencia constante a los primeros tres pasos y seguridad - ESTANDARIZAR) Estandarizar actividades de limpieza de manera que esas acciones sean específicas y fáciles de realizar. Crear y mantener un entorno de trabajo seguro.
- Paso 5 (Lograr adecuación habitual – SOSTENER) Promover adherencia para mantener un alto rendimiento, alta calidad y entorno de trabajo seguro.
- No tener elementos distractores tales como teléfonos celulares, radios, revistas, fotos, adornos, avisos y juegos en el puesto de trabajo.
- No consumir alimentos ni reproducir música en los puestos de trabajo.
- La papelería e insumos deben estar guardados en las gavetas del escritorio y solamente una cantidad suficiente en el dispensador de papel.
- Los documentos deben ser archivados lo antes posible, cuando se trate de un archivo temporal o de gestión.
- La papelería de basura no debe estar desbordada.

#### **8.3.2.2. Recomendaciones generales para el servicio de vigilancia**

- Cumpla estrictamente con su horario de trabajo, antes de iniciar la jornada laboral prepare su puesto de trabajo y revise su presentación personal.
- Permanezca siempre en su puesto de trabajo, listo para atender con dedicación exclusiva a la próxima persona que requiera de su servicio; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegúrese que alguno(a) de sus compañeros(as) esté atento a reemplazarlo(a) durante su ausencia.
- Hable en un tono moderado, audible y vocalice bien.
- Mantenga contacto visual con la ciudadana o ciudadano mientras le atiende y de vez en cuando.
- Asienta en señal de comprensión.
- Si es posible, utilice el nombre del ciudadano(a), antecedido por “señor, señora o señorita”, por lo menos dos (2) veces durante la conversación.
- Cuando lo (a) atiende deje de lado temas ajenos a la solicitud del ciudadano(a)
- Mantenga una postura que demuestre interés en lo que la ciudadana o ciudadano le está manifestando.
- Diríjase al ciudadano (a) sin tutearlo(a) ni utilice frases afectuosas hacia ellos y ellas.
- Sea prudente en su manera de reír, sentarse, pararse, toser, estornudar, etc.
- En su puesto de trabajo No fume ni retoque su maquillaje, ni a la vista de las ciudadanas y ciudadanos.
- Mientras está en su puesto de trabajo no coma ni mastique chicle
- Oriente al usuario con el equipo de Servicio al Ciudadano quienes darán información o direccionamiento requerido.

#### **8.3.2.3. Perfiles para la atención**

**Nota Legal:** Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

**La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2019-07-02**

 <p>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Bogotá Integrada Su Servicio de Salud Sur ESE</p>	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>	
	<b>SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>PS-SC-ACC-MA-01 V3</b>

**Perfil de filtro en filas:** Este se encuentra al ingreso del punto de atención, sale si es necesario a la fila a informar y orientar a los usuarios de acuerdo a su necesidad de manera personalizada.

**Perfil de Asignación de turnos:** Entrega el turno correspondiente y orienta a los ciudadanos hacia la sala de espera o al módulo que lo atenderá su requerimiento, una vez indague que cumple con los requisitos para realizar el trámite o servicio respectivo.

**Perfil de Gestor de Sala:** Ubica y orienta a las personas en la sala de espera indica el uso de la pantalla de digiturnos y las herramientas como el computador y teléfono para la solicitud de citas por call center y chat las cuales cuentan con un acompañamiento si es necesario. Por otra parte durante la estancia del usuario en la sala se realizan charlas informativas y educativas para fortalecer temas de salud.

**Perfil de auxiliar de ventanilla:** Los servidores y servidoras de ventanilla, son quienes realizan el agendamiento, cancelación o reprogramación de citas que solo se pueden realizar de manera presencial, por otra parte en estos puntos se realiza los pagos correspondientes a que haya a lugar por la prestación del servicio.

**Perfil de Servidores:** son todos y todas las servidoras que prestan su servicio en la subred Integrada de Servicios de salud sur:

#### **8.4. ATENCIÓN CON ENFOQUE PREFERENCIAL Y DIFERENCIAL**

Priorizar la atención de los usuarios para asegurar la accesibilidad y oportunidad en la atención, teniendo en cuenta la condición de vulnerabilidad y condiciones de salud.

El enfoque diferencial reconoce que las personas y colectivos además de ser titulares de derechos tienen particularidades y necesidades específicas que requieren respuestas diferenciales por parte de las Instituciones, el estado y la sociedad en general para alcanzar mejores niveles de bienestar”;

##### **8.4.1. Con enfoque preferencial**

- Atención de niños y niñas adolescentes,
- Atención de mujeres gestantes
- Atención de adultos mayores de 60 años
- Atención de usuarios con algún tipo de discapacidad.
- Atención a personas que padecen enfermedades huérfanas y pacientes de alto costo, enfermedades catastróficas o ruinosas
- Atención de adultos mayores de 60 años
- Atención de usuarios con algún tipo de discapacidad.

Estrategia Usuarios VIP (PERSONAS IMPORTANTES) para servicios ambulatorios, Los colaboradores de Servicio al Ciudadano Identifican a los usuarios a priorizar, colocando el sticker de VIP para la identificación de esta población.

- Luego realiza la Priorización de la atención en la Ventanilla Preferencial señalizada.
- Acompañe al de acuerdo a la necesidad del Usuario.

**Nota Legal:** Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

**La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2019-07-02**

 <b>ALCALDIA MAYOR</b> <b>DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>ESALUD</small> <small>Secretaría Integrada de Servicios de Salud Sur ESE</small>	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>	
	<b>SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>PS-SC-ACC-MA-01 V3</b>

- Grupos étnicos minoritarios. A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palanqueras o raizales y pueblos gitanos.

En la atención de infantes, niños, niñas y adolescentes, “Los niños y las niñas son sujetos de derechos, que se encuentra en pleno desarrollo y fortalecimiento de sus facultades cognitivas, sociales, intelectuales y fisiológicas, entre otras. Es necesario conocer acerca del proceso de desarrollo de los niños y las niñas, sus imaginarios, sus concepciones de vida, sus intereses, recursos y sus sueños, esto le permitirá al servidor o servidora comprender y articular de manera coherente sus acciones, intervenciones, procesos.

Los niños y las niñas están en interacción permanente y son parte constituyente de un sistema familiar, comunitario, social e institucional, son ciudadanos y ciudadanas capaces de incidir y transformar sus espacios cotidianos, por lo que escucharles es el primer principio para aprender de ellos y ellas.

#### **8.4.2. Con enfoque Diferencial**

- Atención a personas víctimas de la violencia, desplazados y del conflicto armado
- Orientación sexual e identidad de género - Sectores LGTBI
- Étnico

##### **8.4.2.1. Atención a personas víctimas de la violencia desplazados y del conflicto armado**

Cualquier tipo de atención a las víctimas, debe incluir elementos que eleven su dignidad y permitan mantener en equilibrio su estado emocional.

- Durante el proceso, use un lenguaje que no genere falsas expectativas, ni juicios de valor, debe ser un lenguaje específico, claro y sencillo, no utilice tecnicismos.
- No infiera o suponga sobre situaciones descritas por la víctima, parafrasee y confirme con la víctima lo que ella expresó.
- Aunque es necesario que la víctima conozca la normativa regulatoria del tema, evite durante la interacción que la víctima perciba que su proceso se da solo por cumplir una norma y no por el interés de restituir sus derechos.
- Garantice a la víctima la confidencialidad de la información suministrada.
- Facilite la expresión de sentimientos desde un interés genuino por conocer y brindar la información requerida por el ciudadano o ciudadana víctima.
- No brinde trato en términos de inferioridad o de lástima con las víctimas.
- Asuma una postura corporal sin tensión, que le transmita a la víctima seguridad y tranquilidad.
- Si requiere mayor precisión o ampliar sobre algún detalle, no interrumpa a la víctima mientras habla, permita que termine la frase y luego retome lo que no entendió.
- No presione a la persona con demasiadas preguntas o requiriendo con detalles innecesarios, permítale expresarse con libertad y tranquilidad.
- Si la persona manifiesta un estado de crisis emocional, no intente calmarla con expresiones que minimicen la situación como “no se preocupe” o “todo está bien”.

**Nota Legal:** Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

**La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2019-07-02**

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. BOGOTÁ Buenos Servicios al Ciudadano de Salud Sur ESE</p>	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>	
	<b>SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>PS-SC-ACC-MA-01 V3</b>

Recuérdale que está en un lugar seguro donde puede expresar sus sentimientos y pensamientos.

- Mencione que la institucionalidad está a su servicio y para garantizar sus derechos.
- No permita que su ideología política y religiosa, interfiera en su imaginario sobre las víctimas y sobre el proceso de atención que usted brinda, ellas esperan su imparcialidad.
- Recuerde que todas las acciones y comportamientos que tenga en la relación con las víctimas deben estar orientadas a su dignificación.

#### **8.4.2.2. Atención de los sectores LGBTI**

La sigla LGBTI agrupa las palabras lesbianas, gays, bisexuales, transgeneristas e intersexuales, y juntas refieren la articulación de una variedad de organizaciones que trabajan por los derechos relacionados con la orientación sexual y la identidad de género.

El Acuerdo 371 de 2009 dispone el seguimiento y vigilancia de las normas que regulan el comportamiento de los servidores y servidoras con respecto a la no discriminación y la garantía de los derechos de las personas de los sectores LGBTI.

Sector LGBTI es un término descriptivo de carácter amplio para las personas que viven sexualidades diferentes a la heterosexual o que experimentan identidades de género diferentes a las que les fueron asignadas al momento de su nacimiento.

Pregunte el nombre de la persona que solicita atención. El nombre por el cual la persona solicite ser llamada es el que debe guiar la atención. En la atención telefónica no se guíe por el timbre de la voz, tampoco lo haga en la atención presencial por la cédula.

Que sus gestos, ademanes o actitudes no denoten prevención hacia una persona por su forma de vestir, sus movimientos, forma de hablar, o por relacionarse afectivamente con otras personas del mismo sexo. Los hombres y las mujeres no siempre son como se piensa, a veces pueden ser masculinos, a veces femeninos o a veces tener aspectos masculinos o femeninos mezclados. Recuerde que el género es una construcción social y por ende cada persona tiene derecho a desarrollarla como desee.

Puede encontrarse con una persona cuyo aspecto es totalmente femenino pero que tiene bigote, o con aspecto totalmente masculino y que tenga falda, o personas Andróginos, cuya vestimenta o ademanes no le permitan identificarle como masculino o femenino; por lo tanto, no asuma ni identifique a las personas de acuerdo a sus pre conceptos o imaginarios.

El lenguaje incluyente implica usar palabras que reconozcan las diferentes identidades. Cuando se envía un mensaje al público en general y se utilizan palabras como “Ciudadano” o “usuario” se desconoce identidades femeninas o que No se asumen como masculinas ni femeninas. Lo ideal sería usar ciudadano y ciudadana, sin embargo, esto no atendería a criterios de comunicación simplificada. Se recomienda el uso de genéricos que permiten no pasar por alto identidades o segregar al mencionar solo unas. Por esto se recomienda usar palabras como: ciudadanía, público, personas, etc.; o cambiar artículos como el, la, los, las, ellos, ellas, etc. Por artículos como “les” o relativos como quien o quienes. Ejemplo. “Les invitamos” o “quienes asistan...”.

**Notal Legal:** Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

**La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2019-07-02**

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>BOGOTÁ</small> <small>Secretaría Integrada de Servicios de Salud Sur ESE</small>	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>	
	<b>SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>PS-SC-ACC-MA-01 V3</b>

Tenga en cuenta que no hay ningún tipo de limitación legal frente a las muestras de afecto en espacios públicos ni en entidades, por lo cual no se debe manifestar ningún gesto ni expresión de rechazo si la ciudadanía manifiesta el afecto a través de caricias, abrazos o besos, independientemente de si es entre hombre y mujer, hombre y hombre o mujer y mujer. Las manifestaciones de afecto son parte del libre desarrollo de la personalidad.

Si la persona solicita un servicio referido en particular a este tema, evite presumir y usar expresiones como “LGBT”, “LGBTI”, “comunidad”, “colectivo”, “gremio”, “ustedes”, salvo que la persona lo solicite así. Las personas de los sectores sociales LGBT no son un ente unificado y tienen intereses disímiles, por lo cual es conveniente indagar de manera amable y a profundidad sobre el asunto particular de esta política por el cual se tiene interés y no partir del supuesto de que se buscan prerrogativas o derechos especiales como grupo.

#### **8.4.2.3. Atención a etnias**

Para la atención a este tipo de población requiere:

Identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete. En este último caso, si la entidad cuenta con intérprete, solicitar apoyo de dicha persona o de un acompañante que hable español. Si ninguna de estas alternativas es posible, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser un procedimiento dispendioso, exigirá paciencia y voluntad de servicio. Solicitarles los documentos, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud o trámite.

#### **8.4.3 Con enfoque Especial**

Las poblaciones se encuentran definidos en el Decreto 780 de 2016, identificados mediante Listado Censal por la Entidad Competente, los cuales al ser consultados en el Comprobador de Derechos, se evidencia su condición de población especial y mientras estos usuarios se afilian de manera individual, institucional o de oficio al SGSSS, podrán acceder a los servicios de salud SIN CUOTA DE RECUPERACION.

- Para los aquellos afiliados al régimen subsidiado, los servicios no incluidos en el plan de beneficios (No PBS-UPC), no pagan cuota de recuperación, incluida la población inimputable.
- Población infantil abandonada y aquella perteneciente al Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes a cargo del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
- Personas que dejen de ser madres comunitarias o madres sustitutas y sean beneficiarias del subsidio de la Subcuenta de Subsistencia del Fondo de Solidaridad Pensional, en los términos de los artículos 164 de la Ley 1450 de 2011 y 111 de la Ley 1769 de 2015
- Menores desvinculados del conflicto armado
- Población infantil vulnerable bajo protección en instituciones diferentes al ICBF
- Comunidades indígenas legalmente reconocidas en el Distrito Capital a través de la dirección de etnias del ministerio del interior
- Población ROM
- Adultos mayores en centros de protección por la Secretaría Distrital de Integración Social
- Población desmovilizada
- Personas incluidas en el programa de protección de testigos

**Nota Legal:** Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

**La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2019-07-02**

 <p>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Servicio Integrado de Servicios de Salud Sur ESE</p>	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>	
	<b>SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>PS-SC-ACC-MA-01 V3</b>

- Víctimas del conflicto armado interno
- Población migrante colombiana repatriada o ha retornado voluntariamente al país o han sido deportados o expulsados de la República Bolivariana de Venezuela y su núcleo familiar
- Población privada de la libertad a cargo de las entidades territoriales del orden departamental, distrital o municipal.
- Habitante de calle

## 8.5. PAUTAS GENERALES PARA LA ATENCIÓN

**8.5.1. Comportamiento:** No comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano; o hablar por celular o con sus compañeros.

**8.5.2. La expresividad:** en el rostro: la expresión facial es relevante; no hace falta sonreír de manera forzada: mirando al interlocutor a los ojos ya se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado, cortés.

**8.5.3. La voz y el lenguaje:** el lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. En particular, es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible

**8.5.4. La postura:** la postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.

**8.5.5. Ubicación al usuario en las instalaciones :** Es importante familiarizarse con las instalaciones del punto de servicio al ciudadano, y conocer la ubicación de los baños públicos, las salidas de emergencia

**8.5.6. Retiro del puesto de trabajo:**

- Si el servidor público tiene que retirarse del puesto de trabajo, antes debe dirigirse al ciudadano para:
- Explicarle por qué debe hacerlo y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
- Pedirle permiso antes de retirarse y esperar la respuesta.
- Al regresar, decirle: “Gracias por esperar”.

**8.5.7. Si su atención se debe hacer en otro punto de servicio:**

- Si la solicitud no puede ser resuelta en ese punto de servicio, el servidor público debe: Explicarle al ciudadano por qué debe remitirlo a otro punto.
- Si el lugar al cual debe remitirlo no se encuentra en la misma sede, darle por escrito la dirección del punto al cual debe acudir, el horario de atención, los documentos que debe presentar y, si es posible, nombre del servidor que lo atenderá.
- Si el punto al cual debe remitirlo se encuentra ubicado en el mismo lugar, indicarle a donde debe dirigirse y poner en conocimiento del servidor que debe atender al ciudadano remitido, el asunto y el nombre del ciudadano.

**8.5.8. Solicitud de servicio demorado**

- Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, al servidor público le corresponde:
- Explicarle al ciudadano la razón de la demora.
- Informar la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.

**Notal Legal:** Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

**La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2019-07-02**

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. ESALUD Buenos días/tardes/noches del Sistema de Salud Sur ESE</p>	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>	
	<b>SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>PS-SC-ACC-MA-01 V3</b>

#### 8.5.9.12.9 Finalización del servicio

- Retroalimentar al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente. Preguntarle, como regla general: “¿Hay algo más en que pueda servirle?”.
- Despedirse con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre y anteponiendo el “Sr.” o “Sra.”
- Revisar, si es del caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento.
- Si hubo alguna dificultad para responder, informarle a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.

#### 8.6. ATENCIÓN EN CANAL PRESENCIAL PARA PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD.

- Servidores de Digiturno: y personal de ventanilla debe saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir: “Buenos días/tardes/noches”, “Bienvenido/a”, “Mi nombre es (nombre y apellido...), ¿en qué le puedo servir?”. • Preguntarle al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Señor” o “Señora”.
- Llevar a cabo cualquier acción de ayuda, recuerde realizar primero las siguientes preguntas: ¿Desea recibir ayuda?, ¿Cómo puedo colaborarle?
- No trate a las personas con alguna discapacidad como si fueran niños. Evite hablarles en un tono aninado, consentirles la cabeza y tener otro tipo de comportamientos infantiles
- Cuando las personas con discapacidad lleven un acompañante o un intérprete, diríjase a ellas desde el inicio de la conversación ya que serán las que le indicarán si ellas mismas realizarán la consulta o prefieren que sea quien las acompaña.
- Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano que están atendiendo y escucharlo con atención.
- Permita que expresen sus propias necesidades, no asuma o presuponga situaciones o información que no le hayan manifestado y tampoco trate de adivinar lo que quieren. De les el tiempo que requieran para poder expresarse.
- Verificar que el ciudadano traiga consigo todos los documentos necesarios para realizar su trámite.
- Verifique que la información suministrada al ciudadano con discapacidad ha sido efectivamente comprendida. Para esto solicite ser retroalimentado y si es necesario repita la información en un lenguaje claro y sencillo, manteniendo la exactitud y veracidad de esta.
- En caso de que un ciudadano no traiga alguno de los documentos solicitados para la realización de su trámite, indicarle qué falta e invitarlo a regresar cuando la documentación esté completa.
- Si existe la posibilidad de que el documento faltante sea diligenciado en el punto de servicio, ofrecerle esa opción.
- Orientar al ciudadano hacia la ventanilla o fila a la que debe ir.
- Verificar que entienden la necesidad con frases como: “Entiendo que usted requiere...”. • Responder a las preguntas del ciudadano y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.

**Notal Legal:** Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

**La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2019-07-02**

 <p>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. ESTADO Buenos Servicios Su Sistema de Salud Sur ESE</p>	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>	
	<b>SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>PS-SC-ACC-MA-01 V3</b>

### **8.6.1. Atención a personas con discapacidad visual, ciegas o con baja visión**

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

### **8.6.2. Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipo acusicas**

- Asegúrese de dirigirse directamente a la persona con discapacidad y no a su intérprete o acompañante.
- Siempre hable de frente y articule las palabras en forma clara y pausada.
- Evite taparse la boca o voltearse cuando está interactuando con una persona sorda, ya que algunas tienen la habilidad de leer los labios.
- No realice gestos exagerados acerca de lo que está explicando. Debido a que la información visual cobra gran importancia, tenga cuidado con el uso del lenguaje no verbal o corporal.
- Si no entiende lo que la persona con discapacidad auditiva está tratando de decir, solicítele que lo repita o si le es posible que lo escriba. No aparente que ha comprendido lo transmitido, es importante establecer una comunicación efectiva.
- Si usted va a comunicarse por medio de un texto escrito, sea breve y claro. Tenga en cuenta que una persona sorda le responderá con frases cortas y concretas y que, no todas saben leer y/o escribir.

### **8.6.3. Atención a personas con sordo ceguera**

- Si la persona sordo ciega va acompañada dirijase a la persona directamente. El acompañante sólo será un puente para facilitar la comunicación.
- De a conocer su presencia tocándole suavemente en el hombro o el brazo. Si está concentrado en la realización de alguna tarea, espere hasta que pueda atenderlo.

**Notal Legal:** Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

**La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2019-07-02**

	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>	
	<b>SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>PS-SC-ACC-MA-01 V3</b>

- Dado que es difícil saber si la persona conserva algo de resto visual, trate siempre de ponerse dentro de su campo de visión. Quizá pueda entender a través de labio lectura. Si no es posible de esta manera, diríjase a él escribiendo en un papel blanco con letras grandes, frases sencillas y en lo posible con tinta negra para que el contraste sea mayor. Un lugar bien iluminado hará más eficaz la comunicación.
- Si la persona está haciendo uso de un audífono -dado que puede entender a través éste- diríjase a ella de manera clara y directa, siempre vocalizando correctamente las palabras.
- Atienda a las indicaciones del interlocutor, dado que este puede sugerirle cuál es el método que prefiere o el que conoce mejor para comunicarse.

#### **8.6.4. Atención a personas con discapacidad física o motora**

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

#### **8.6.5. Atención a personas con discapacidad cognitiva**

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

#### **8.6.6. Atención a personas con discapacidad mental**

- Diríjase con respeto.
- Realice el saludo de la manera habitual.
- Realice preguntas cortas, en un lenguaje claro y sencillo.

### **8.7. PAUTAS DE ATENCIÓN SEGÚN COMPORTAMIENTOS DE LOS USUARIOS**

**Notal Legal:** Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

**La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2019-07-02**

	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>	
	<b>SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>PS-SC-ACC-MA-01 V3</b>

Es necesario tener en cuenta que el usuario problemático suele ser un frecuentador de los servicios de salud, se siente insatisfecho de los servicios que recibe, su presencia es negativa en el equipo de salud, suele presentar más problemas de salud que otros pacientes, con redes de apoyo muy bajas o nulas y pueden presentar los siguientes comportamientos:

**8.7.1. Agresivos:** Impaciente, neurótico, se desespera fácilmente, habla fuerte, no utiliza un lenguaje apropiado arremete con palabras, ceño fruncido, tembloroso, rostro enrojecido y busca su beneficio, no desea escuchar.

**Manejo Correcto:**

- Mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.
- Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
- No tomar la situación como algo personal: la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
- No perder el control; si el servidor conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.
- Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”. Estas demuestran que el servidor público es consciente del malestar del ciudadano.
- Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.
- Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.

**Nota:** Ver DI-HUM-INS-01 Manejo de Paciente Difícil

**8.7.2. INTROVERTIDO:** Requiere de algún servicio pero no se atreve a comentarlo, espera para ser atendido, actitud pasiva, habla en tono bajo, demuestra sumisión y le disgusta que lo interroguen

**Manejo Correcto:**

- Hablar en un tono similar al usuario
- Brindar confianza
- Ser amable
- Explicar en forme muy didáctica
- Plantear alternativas para que tome dediciones
- Hacerlo participe en la charla

**Manejo Incorrecto:**

- Demostrar prepotencia
- Intimidar con un lenguaje muy técnico

**Nota Legal:** Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

**La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2019-07-02**

 <p>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. E.S.E. Buenos Servicios al Ciudadano de Salud Sur E.S.E.</p>	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>	
	<b>SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>PS-SC-ACC-MA-01 V3</b>

- Hacerlo sentir que no son importantes sus comentarios

**8.7.3.COQUETO:** Extrovertido con capacidad para envolver a las personas, pretende que la persona que lo atiende se flexibilice, trata de romper canales de atención y está convencido de ser imán con el sexo opuesto.

**Manejo Correcto:**

- Permita que hable y exprese sus requerimientos
- Atiéndalo y escúchelo atendiendo un límite
- Asuma una actitud seria pero amable

**Manejo Incorrecto:**

- Entrar en su juego de halagos
- Crear falsas expectativas, siguiendo su juego

**8.7.4.SABELOTODO:** Serio, con el fin de que sus comentarios generen convencimiento, intenta mostrar todo el conocimiento que posee, interrumpe cualquier información que usted le dé, se dirige a usted de manera displicente y considera inferior a su interlocutor

**Manejo Correcto:**

- Permite al usuario hablar y escuche atentamente a sus comentarios generen convencimiento
- Conteste sus preguntas de manera cordial y con la información precisa que necesita
- Muestre y explique las ventajas que ofrece el centro donde está siendo atendido
- Hágalo sentir bien, recuerde que el necesita sentirse importante

**Manejo Incorrecto:**

- Tratarlo de forma despectiva o déspota.
- No ponerle atención a la información que está dando
- Interrumpir constantemente al usuario
- Polemizar con el usuario sobre sus comentarios

**8.7.5.INDECISO:** Sus gestos son inseguros, demuestra preocupación, se torna desorientado y confuso y no encuentra razones para tomar una decisión

**Manejo Correcto:**

- Bríndele asesoría
- Demuéstrele seguridad y confianza y ayúdele a decidir
- Hable en un lenguaje sencillo

**Manejo Incorrecto:**

- Ser indiferente
- No ayudarle a tomar una decisión

**8.7.6.Usuarios en situaciones difíciles**

**Notal Legal:** Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

**La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2019-07-02**

	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>	
	<b>SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>PS-SC-ACC-MA-01 V3</b>

Las personas que atienden usuarios, se enfrentan a diario a situaciones donde estos se quejan y en ocasiones les provocan molestia y enojo, estas situaciones pueden ser muy incómodas y volverse conflictivas si no son resueltas a tiempo. Se debe tratar con efectividad a los usuarios molestos, para resolver problemas convirtiendo así a usuarios insatisfechos en satisfechos, teniendo en cuenta que los usuarios insatisfechos pueden volverse enojados, groseros y hasta amenazadores, de allí que el reto es mantener un trato profesional mientras trabaja en busca de una solución, el representante del servicio debe mantener la calma y enfocar la atención de ambos en resolver el problema.

#### **8.7.7. Pautas para La Atención de un paciente en situaciones difíciles**

- Mantener una actitud amigable y profesional
- Reconocer que existe una situación difícil.
- Calmar al Usuario por medio de preguntas y verificaciones de la situación presentada.
- Enfocar al Usuario en el problema.
- Manejar el problema con las alternativas.
- Mantener una actitud de servicio
- Ser amable en todo momento, tener control emocional
- Escuchar al usuario sin interrumpir
- Ofrecer una disculpa y ponerse en lugar y del lado del usuario, entender que para él es un problema
- Repetir su inquietud de forma neutral, demostrando que le entendió.
- Explicarle como se le dará solución a su inquietud.
- Resolver o tramitar personalmente la inquietud o canalizarlo a otra instancia
- Dar seguimiento hasta el final de la solución
- Dar las gracias al usuario por la oportunidad de servirle.
- Pedir ayuda a otras personas del servicio si no puede manejar la situación.

#### **8.8. PAUTAS DE MANEJO DE ZONAS DE ALTA CONCURRENCIA DE USUARIOS**

- Mantenga una atmósfera positiva, ambiente cálido y contacto visual
- Explique al usuario que está en una sala de espera asistencial
- No permita que los menores jueguen en la sala de espera, explíquelo a los cuidadores la responsabilidad de su cuidado
- En ventanilla atienda un usuario a la vez
- Cuando haya alto volumen de usuarios apague el televisor.
- Si se presentan inconvenientes en la atención explíquelo por qué y dele un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar
- Los puntos de atención deben ser limpios, ordenados, y, cumplir con los parámetros de la imagen corporativa
- Hable en un tono moderado, audible y vocalice bien.
- Mantenga una postura que demuestre interés en lo que la ciudadana o ciudadano le está manifestando.
- En el puesto de trabajo evite tener elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos y juegos.

**Notal Legal:** Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

**La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2019-07-02**

 <b>ALCALDÍA MAYOR</b> <b>DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>ESALUD</small> <small>Servicio Integrado de Servicios de Salud Sur ESE</small>	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>	
	<b>SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>PS-SC-ACC-MA-01 V3</b>

- Gestione un incentivo que permita brindar atenciones diferenciales Ejemplo: entrega de folletos informativos.

### **8.9. MANERA COMO EL SERVIDOR DEBE ATENDER UNA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA DE UN USUARIO**

Atender el teléfono de manera rápida, amable y con un saludo personalizado. Recuerde que su actitud también puede ser percibida a través del teléfono.

- Contestar el teléfono antes del tercer timbre.
- Saludar a quien llama con la siguiente fórmula: Eslogan de Bogotá nombre entidad o punto de servicio al usuario. Subred integrada de servicios de Salud sur Unidad.... Buenos días/tardes, servicio, habla Nombre y apellido en que le puedo ayudar... Ejemplo. (Bogotá MEJOR PARA TODOS, Subred Integrada de Servicios de Salud Sur unidad de xxxx. habla María Rodríguez ¿en qué le puedo ayudar?
- Elimine de su vocabulario términos que pueden ser molestos e irrespetuosos, poco profesionales como “amor, mi vida, reinita, mamita, viejita, madre, gorda, abuelita “y evite el lenguaje técnico y si es necesario le repito me aseguro de que entendió la información.
- Si debe hacer que el usuario espere explíquelo porque ,debe pedirle que espere y dele un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar
- Al volver a tomar la llamada diga muchas gracias por esperar.
- Si la espera es de 1 a 3 minutos de la opción al usuario de esperar en la línea o devolverle Usted la llamada, posteriormente, si la espera es de más de tres minutos es mejor que le pida al usuario su número telefónico y le diga que lo llamara
- Cuando el usuario haya aceptado esperar un tiempo largo en la línea, retome la llamada cada cierto tiempo prudencial y explíquelo como va su gestión
- Si se ve en la necesidad de transferir la llamada explíquelo porque debe transferir la llamada
- Espere hasta que alguien le conteste la llamada
- Retroalimiente al usuario con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente
- Pregunte si hay algo más en lo que pueda ayudarle
- Agradezca al usuario habernos dado la oportunidad de servirle
- Permita al usuario colgar primero
- Despídase con cortesía
- Deje por escrito las tareas pendientes
- Haga seguimiento hasta que se dé respuesta al usuario
- Finalizar el servicio expresando una despedida cordial. Que tenga buen día. que tenga buena tarde :
- Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable y el contacto.
- Disponer de un listado de las sedes de la Subred Sur.
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.

#### **8.9.1.Tener en cuenta:**

- **El tono de voz.** A través de la línea telefónica, el tono de voz proyecta la imagen y refuerza el mensaje que se quiere transmitir. Por ejemplo, una voz monótona hace pensar a quien escucha. que lo están atendiendo sin ganas, como por cumplir pero sin buscar satisfacer. Debe usarse un tono vivaz y enérgico que demuestre seguridad en el mensaje y disposición a servir.

**Notal Legal:** Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE.: los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

**La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2019-07-02**

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. ESTADO Buenos Servicios al Ciudadano de Salud Sur E.S.E</p>	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>	
	<b>SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>PS-SC-ACC-MA-01 V3</b>

- **El lenguaje.** Prestar atención a la elección de palabras y seguir las recomendaciones sobre lenguaje previstas en el Elementos Comunes a Todos los Canales
- **La vocalización.** Pronunciar claramente las palabras, sin “comerse” ninguna letra; respirar tranquilamente de forma que las palabras se formen bien.
- **La velocidad.** La velocidad con que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en persona.
- **El volumen.** El volumen de la voz debe ser mediano; si se vocaliza bien, el ciudadano podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente.

### 8.9.2. Canal telefónico para personas en condición de discapacidad

Además de las referenciadas para el canal presencial, para la atención a los ciudadanos a través del canal telefónico tenga en cuenta las siguientes:

- Aun cuando no realice un trato cara a cara con el ciudadano, su tono de voz indica su estado de ánimo. Por lo tanto mantenga una tonalidad homogénea, amigable y articule muy bien las palabras.
- Comunique de manera explícita, clara y sencilla la información que le es solicitada. Verifique siempre que la persona ha comprendido y cuenta con tiempos más amplios de comunicación en caso de que la persona requiera algún tipo de tutorial, apoyo adicional, tenga dificultades de comunicación o comprensión.
- Haga uso de estrategias como el Centro de Relevó en caso de requerirlo el cual está dispuesto en la página web de la Subred Sur.

### 8.9.3. Atención por Canal De Correspondencia

**Ventanilla Única:** Servicio al Ciudadano (Bogotá) Carrera 20 # 47 B- 35 Sur, sede administrativa USS Tunal, Primer Piso, recibe, radica, clasifica y direcciona la correspondencia a las dependencias, de acuerdo con sus competencias. Atención de Lunes a Viernes de 7:00 a.m a 4:00 p.m. [www.subredsur.gov.co](http://www.subredsur.gov.co), Código postal: 110621.

## 8.10. ATENCIÓN POR CANAL VIRTUAL

### 8.10.1. Recomendaciones generales:

- El servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.
- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.
- Seguir el protocolo establecido por la entidad con relación al uso de plantillas y firmas.
- Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.
- Responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional -y no a un correo personal de un servidor.
- Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la entidad.
- Analizar si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar de ello al ciudadano.
- Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo “Asunto”.
- En el campo “Para” designar al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico.
- En el campo “CC” (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.

**Notal Legal:** Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

**La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2019-07-02**

 <p>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. BOGOTÁ Buenos Deseos en Servicios de Salud Sur E.S.E</p>	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>	
	<b>SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>PS-SC-ACC-MA-01 V3</b>

- Al responder un mensaje verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia del mismo necesitan conocer la respuesta. En algunas ocasiones se envía copia a muchas personas con el fin de que sepan que “yo sí contesté”, lo cual genera que se ocupe innecesariamente la capacidad de los buzones de correo electrónico de otros miembros de la entidad.
- Empezar la comunicación con una frase como “Según su solicitud de fecha..., relacionada con...” o “En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...”.
- Escribir siempre en un tono impersonal.
- Ser conciso. Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.
- Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos

#### **8.10.2. Canales de comunicación interna**

La comunicación interna fluye a través de diferentes canales diseñados específicamente para los colaboradores, garantizando la efectividad y pertinencia del mensaje.

- Carteleras Internas
- Intranet Institucional
- Mail Corporativo
- Oficios
- Circulares
- Boletines
- Al oído con la gerente
- Papel tapiz
- WhatsApp
- Subred Sur T.V.
- Unidades Locales Gerenciales
- Unidades Locales de Comunicación
- Redes Sociales

#### **8.10.3. Comunicación Externa**

La comunicación externa es el conjunto de operaciones de comunicación destinada a los públicos externos de la institución: Usuarios, comunidad, medios masivos de comunicación, medios comunitarios y entidades del sector. Para la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. es fundamental tener excelentes relaciones con sus usuarios

Externos teniendo en cuenta que favorece aspectos como Canales de Comunicación externa:

- Página Web
- Redes Sociales
- Carteleras Externas
- Subred Sur Te Vé
- Boletín Última Hora
- Comunicados de prensa
- Mail
- WhatsApp

#### **8.10.4. Descripción de redes sociales**

##### **FACEBOOK**

- La respuesta a inquietudes de los usuarios debe ser oportuna y entendible.
- Debe contar el logo y estar avalado por Secretaría de Salud.

**Notal Legal:** Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

**La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2019-07-02**

	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>	
	<b>SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>PS-SC-ACC-MA-01 V3</b>

- El plazo máximo para responder una inquietud mediante la página es de un día.
- Se debe realizar seguimiento a los Me gusta, comentarios y emoticonos que tienen los seguidores de la Subred Sur.
- Las fotografías deben ser autoría de cualquier funcionario (planta o contratista) de la Subred. En caso contrario, deben ser avaladas por Secretaría de Salud y ser libre de derechos de autor.
- Se deben utilizar colores institucionales en las piezas, logos e iconos de la Subred Sur.
- La portada de la página debe ser llamativa y estar acorde al perfil. • El perfil debe tener el logo de la Subred Sur y un personaje que la caracterice.
- No publicar contenidos que generen polémica política, religiosa o sexual.
- Toda publicación que contenga fotos con menores de edad debe tener el permiso del padre de familia o su representante ante la ley.

#### **TWITTER**

- Las publicaciones vía Twitter deben ser reales, no se realizarán publicaciones falsas que afecten la institución.
- El avatar debe ser el mismo de las otras redes sociales, debe conformar el logo y estar avalado por Secretaría de Salud.
- Las diferentes Unidades de Servicios de Salud (Meissen, Tunal, Vista Hermosa, Nazareth, Sumapaz, Usme) deben publicar los mismos contenidos de la Subred Sur.
- Las piezas y videos deben estar avaladas por Secretaría de Salud y la gerente de la Subred Sur.
- Se debe dar respuesta a los mensajes de los usuarios. (De manera inmediata) • Se debe monitorear los diferentes hospitales y trinos.
- Se debe dar aviso al jefe de la oficina de trinos que afecten el buen nombre de la institución o de sus colaboradores.

#### **INSTAGRAM**

**Notal Legal:** Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual. La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2017-06-08 Página 23 de 48 SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL CM-CI-MA-01 V2

#### **YOUTUBE**

- Los videos de la Subred Sur deben tener el aval del usuario y la Secretaria de Salud para ser publicado.
- El avatar debe ser el mismo de las otras redes sociales, debe conformar el logo y estar avalado por secretaria de salud.
- Los menores de edad que salgan en los videos deben tener el permiso correspondiente de los padres de familia.

### **8.11. MECANISMOS DE ESCUCHA**

**Notal Legal:** Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

**La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2019-07-02**

 <b>ALCALDÍA MAYOR</b> <b>DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SALUD</small> <small>Secretaría Municipal de Servicios de Salud Sur E.S.E</small>	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>	
	<b>SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>PS-SC-ACC-MA-01 V3</b>

La oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano cuenta con el procedimiento de recepción trámite y respuesta a requerimientos unificado, que permite centralizar las respuestas **provenientes de las diferentes unidades de atención, monitoreando así la calidad de las mismas y su oportunidad en términos de ley, y se cuenta con los diferentes mecanismos de escucha:**

#### **8.11.1. UNIDADES DE ATENCIÓN DIRECCIÓN UNIDADES CON CORRESPONDENCIA COMUNITARIA**

**Correspondencia Comunitaria:** Recepciona correspondencia de los usuarios (No Instituciones), dirigida a dar respuesta de los servicios que oferta la subred Sur E.S.E, en los siguientes puntos de atención.

**UMHES MEISSEN** Avenida Calle 61D Sur # 18.1 – 04

**CAPS VISTA HERMOSA** Calle 67A Sur # 18C - 12  
Barrio: Juan Pablo II

**CAPS MARICHUELA** Calle 76 Sur # 14 - 74

**USS USME** Carrera 13 # 135A - 42 Sur- USME pueblo

**USS TUNAL** Carrera 20 # 4713 - 35 Sur Barrio: El Tunal.

**USS SAN JUAN** Vereda de Sumapaz

**USS NAZARETH** Vereda de Suma paz

#### **8.11.2. Buzón:**

En todos los puntos de atención (USS, CAPS y UMHES) de la Subred Sur, al servicio de los usuarios para atender sus quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas y denuncias. Así mismo se tramitan las respuestas a través del mecanismo elegido por el usuario.

#### **8.11.3. Canal Electrónico:**

Puede radicar a través del Link de "SDQS" sus quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas y denuncias, así como hacer seguimiento de las respuestas de las mismas.

### **8.12. TIPOLOGÍA DE MANIFESTACIONES**

- **QUEJA:** Acción de dar a conocer a las autoridades conductas irregulares de servidores públicos o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público.
- **SOLICITUD DE INFORMACIÓN:** Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.
- **CONSULTA:** Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones

**Notal Legal:** Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

**La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2019-07-02**

	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>	
	<b>SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>PS-SC-ACC-MA-01 V3</b>

- **SOLICITUD DE COPIA:** Facultad que tienen las personas de formular consultas y obtener acceso a la información sobre las actuaciones en general, derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.
- **DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL:** Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses colectivos y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.
- **DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR:** Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución

### 8.13. GESTIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS

La Subred Sur cuenta con mecanismos fundamentales para identificar las necesidades y expectativas de los usuarios a través de:

- **FORMAS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL:** Cada una de las localidades que conforman la sub Red Sur, cuenta con Asociaciones de Usuarios, COPACOS, Juntas Asesoras Comunitarias y comités de ética hospitalaria, que coadyuvan en la canalización de las necesidades de la comunidad.
- **GRUPOS FOCALES:** mediante esta técnica cualitativa, se busca establecer a través de un dialogo abierto con los usuarios de los diferentes servicios, las acciones de mejora producto de las necesidades manifestadas.
- **ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN:** Mediante instrumento de cualificación, es aplicada una encuesta de satisfacción la cual está fundamentada en los cinco criterios de calidad (accesibilidad, oportunidad, seguridad, calidad, calidez y comunicación) en cada una de las unidades de acuerdo a una muestra.

A través de las encuestas de satisfacción se monitorea permanentemente la satisfacción del usuario en relación con el trato recibido por parte de los colaboradores y/o funcionarios, la calidad en la atención y suficiencia de la información y estado de las instalaciones, entre otros aspectos.

- **TELEAUDITORIA:** **Consiste** en el proceso de monitorear la calidad del servicio a través de la llamada al usuario efectuando una serie de preguntas establecidas.
- **GESTIÓN PARA EL ACCESO:** Los servidores de Servicio al Ciudadano identifican usuarios con barreras, los registran en el aplicativo de barreras del distrito SIDMA y realizan el direccionamiento para solucionar las mismas: dentro del proceso de seguimiento se realizan tres llamadas cada tercer día hábil. Desde la oficina de servicio al ciudadano se realiza el consolidado de información de las diferentes Unidades de Servicios de situaciones que generen barreras para acceder a la atención dando las diferentes orientaciones y seguimiento para **resolución de la problemática.**

**Nota Legal:** Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

**La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2019-07-02**

 <p>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. ESTADO Buenos Servicios al Ciudadano de Salud Sur E.S.E</p>	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>	
	<b>SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>PS-SC-ACC-MA-01 V3</b>

#### 8.14. CARTA DE TRATO DIGNO

Los Servidores de la E.S.E, contribuyendo con el desarrollo armónico de la Misión de la Institución la cual está enmarcada en el modelo innovador de atención en red, ratificamos nuestro compromiso para mejorar las condiciones de salud de nuestros usuarios de las Localidades de Sumapaz, Usme, Ciudad Bolívar y Tunjuelito y reconocemos que nuestros usuarios, son sujeto de Derechos y Deberes; por ello, en la atención que brinde la Subred Sur, recibirán:

- Un Trato integral, ético, solidario, transparente y Respetuoso, bajo los principios de eficiencia, universalidad, solidaridad, equidad, sostenibilidad y calidad.
- Atención y Respuesta oportuna, a través de los diferentes mecanismos de escucha establecidos por la IPS.
- Divulgación y Aplicación de los Derechos y Deberes de los usuarios de la Subred Sur y sus mecanismos de escucha y sus mecanismos de escucha establecidos
- Divulgación y aplicación de los derechos y deberes de los usuarios de la Subred Sur

#### 8.15. DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

La Sub Red Sur unificó los derechos y deberes de los usuarios en reconocimiento de los ciudadanos y ciudadanas como titulares y sujetos plenos de derechos, por medio de la Resolución No. 503 de 2017 a fin de garantizar el ejercicio de éstos. ES DECIR ES RESPONSABILIDAD DE TODOS Y TODAS.

Esta divulgación se realizará en:

- Salas De Espera
- Atención Personalizada
- Durante la prestación del servicio intra o extramural.
- Participación Social
- Trabajo con los servidores
- Durante la asignación de citas en el Boucher que se entrega en la parte inferior se encuentra impreso los derechos y deberes
- En las respuestas de las peticiones en la parte inferior se encuentra un derecho y un deber. Stand de derechos y deberes
- Estas socializaciones se registraran en el aplicativo SIDMA.

**Notal Legal:** Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

**La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2019-07-02**



# Derechos y Deberes

Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.

¿Sabías que los ciudadanos que hacen uso de los servicios de salud de la Subred Integrada de Servicios de Salud E.S.E. tienen unos derechos y unos deberes?  
*¡Conócelos!*

Derechos	Deberes
<ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. Respeto y equidad</b> A recibir un trato humanizado, sin restricción por condiciones de etnia, sexo, edad o religión, género con respeto a mis creencias y costumbres y a una atención preferencial de acuerdo a mi condición.</li> <li><b>2. Atención Integral</b> Acceder a los servicios de salud de forma integral, continua, oportuna, con alta calidad y la mejor asistencia médica y científica.</li> <li><b>3. Elegir</b> A elegir al profesional de la Salud de mi preferencia tomando decisiones libres y conscientes, aprobando o rechazando servicios de salud o Investigaciones Científicas a través del consentimiento y disentimiento informado, así como solicitar una segunda opinión sobre mi condición médica.</li> <li><b>4. Comunicación e Información</b> A tener una comunicación efectiva con el profesional que me atiende; suficiente, clara, apropiada a mis condiciones, al igual que a recibir información de acceso a los servicios, autocuidado y corresponsabilidad así como sus costos.</li> <li><b>5. Privacidad y confidencialidad</b> A tener privacidad en la atención y confidencialidad en la información sobre mi estado de salud.</li> <li><b>6. Donación de órganos</b> A que se respete mi voluntad de aceptación o negación de donación de órganos de conformidad con la ley.</li> <li><b>7. Trato digno y humanizado</b> Ser tratado con igualdad y aceptando o rechazando apoyo espiritual cualquiera que sea mi culto que profeso y morir con dignidad.</li> <li><b>8. Expresarse</b> A presentar y recibir respuesta oportuna en caso de reclamos, quejas, peticiones y sugerencias sobre la prestación de los servicios a través de los canales formales de escucha de cara al usuario.</li> <li><b>9. Participación Ciudadana</b> A vincularme e integrar las formas e instancias de participación social y comunitaria.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. Respeto y solidaridad</b> A tratar con amabilidad, solidaridad y respeto a los usuarios, sus familias y el personal profesional Salud.</li> <li><b>2. Responsabilidad</b> A cuidar mi salud, la de mi familia y comunidad, siguiendo las recomendaciones de los profesionales tratantes.</li> <li><b>3. Afiliación</b> Afiliarse al sistema de salud con mi núcleo familiar e informando en caso de cambio o novedad.</li> <li><b>4. Honestidad</b> A suministrar de manera oportuna y suficiente la información y documentos que se requieran, para efectos del servicio, sobre mi estado de salud y datos personales.</li> <li><b>5. Cuidar</b> A cuidar y hacer buen uso de los servicios, recursos e infraestructura de las unidades de salud.</li> <li><b>6. Cumplir</b> A asistir puntualmente a las citas programadas o cancelarlas con anticipación cuando no pueda acudir.</li> <li><b>7. Consentimiento o disentimiento informado</b> Autorizar o abstenerme de recibir el servicio, posterior a la explicación de los profesionales de la Salud.</li> <li><b>8. Aportes al sistema</b> A realizar oportunamente los pagos a que haya lugar y de acuerdo a las normas del sistema de salud.</li> <li><b>9. Participación Ciudadana</b> Asistir a los espacios e instancias de participación cumpliendo con los compromisos adquiridos.</li> </ol>





Secretaría de Salud  
Subred Integrada de Servicios de Salud  
Sur E.S.E.



BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

 <b>ALCALDÍA MAYOR</b> <b>DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>BOGOTÁ</small> <small>Secretaría Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</small>	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>	
	<b>SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>PS-SC-ACC-MA-01 V3</b>

### 8.16. DEFENSOR DEL CIUDADANO

La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. crea el sistema del defensor conforme bajo acto administrativo y a las disposiciones contenidas en el Decreto 392 de 2015.

#### 8.16.1. FUNCIONES DEL DEFENSOR

Garantizar la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la Subred Integrada de Servicios de Salud E.S.E. así como el cumplimiento de la normatividad en relación con la atención y prestación del servicio a la ciudadanía, haciendo seguimiento y verificando su cumplimiento.

Velar por la disposición de los recursos necesarios para la prestación del servicio y atención a la Ciudadanía de Acuerdo con lo establecido en la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía que permita el posicionamiento estratégico de la dependencia de atención a la ciudadanía en la entidad.

Proponer y adoptar las medidas necesarias para garantizar que la ciudadanía obtenga respuestas a los requerimientos interpuestos a través de los diferentes canales de interacción, en el marco de lo establecido para el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – BOGOTA TE ESCUCHA.

Velar por el cumplimiento de las normas legales o internas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios que ofrece presta la entidad, para dar una respuesta de fondo, lo cual no requiere decir que siempre será en concordancia a las expectativas de los ciudadanos.

Las demás que se requieran en cumplimiento del Decreto 392- de 2015- y las demás para el ejercicio eficiente de la función asignada.

### 9. CONTROL DE CAMBIOS:

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
2017-10-25	1	Creación del documento para la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E
2019-02-11	2	Se eliminan los puntos de atención de correspondencia comunitaria de los Mecanismos de Escucha, Se elimina la información en salas de espera ya que este numeral pasa a ser un instructivo.
2019-07-02	3	Se inserta numeral 8.4.3 sobre atención a población con enfoque especial.

ELABORADO POR	REVISADO POR	CONVALIDADO	APROBADO
Nombre: Elizabeth Campo Moreno	Nombre: Fabián Eduardo Enciso Saldaña	Nombre: María Clara León Dugand	Nombre: Fabián Eduardo Enciso Saldaña
Cargo: Profesional Especializado	Cargo: Jefe Oficina Participación comunitaria y servicio al ciudadano	Cargo: Profesional Administrativo – Control Documental	Cargo: Jefe Oficina Participación comunitaria y servicio al ciudadano
Fecha: 2019-02-08	Fecha: 2019-02-08	Fecha: 2019-07-02	Fecha: 2019-06-13

**Notal Legal:** Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

**La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2019-07-02**