


# SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E

## MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA


PS-SC-ACC-MA-01 V4



 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SALUD <small>Subred 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 V4</b>

## Contenido

1. OBJETIVO:.....	3
2. ALCANCE:.....	3
3. JUSTIFICACION:.....	3
4. A QUIEN VA DIRIGIDO:.....	3
5. DEFINICIONES:.....	3
6. NORMATIVIDAD APLICABLE:.....	6
7. RESPONSABLES:.....	7
8. CONTENIDO DEL MANUAL:.....	7
8.1. LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO COMUNES PARA TODOS LOS CANALES DE ATENCIÓN.....	7
8.1.1. Atributos de un buen servicio.....	8
8.1.2. Atención con enfoque preferencial, diferencial y especial.....	9
8.1.2.1. Con enfoque preferencial.....	9
8.1.2.2. Con enfoque Diferencial.....	10
8.1.2.3. Con enfoque Especial.....	14
8.1.3. Identificación de los riesgos de la atención de acuerdo al tipo de usuarios.....	15
8.2. PAUTAS DE ATENCIÓN SEGÚN COMPORTAMIENTOS DE LOS USUARIOS.....	17
8.3. PAUTAS DE MANEJO DE ZONAS DE ALTA CONCURRENCIA DE USUARIOS....	20
8.4. LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO POR CANALES DE ATENCIÓN	20
8.4.1. Presencial.....	20
8.4.2. Canal telefónico.....	23
8.4.3. Canal de Correspondencia.....	24
8.4.4. Canal Virtual.....	24
8.5. MECANISMOS DE ESCUCHA.....	26
8.6. TIPOLOGÍA DE MANIFESTACIONES.....	26
8.7. GESTIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS.....	27
8.8. CARTA DE TRATO DIGNO.....	28
8.9. DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS.....	28
8.10. DEFENSOR DEL CIUDADANO.....	30
9. CONTROL DE CAMBIOS:.....	31

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada 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 V4</b>

## 1. OBJETIVO:

Brindar pautas para una interacción efectiva y un oportuno direccionamiento a los usuarios y sus familias, dentro de las diferentes fases del ciclo de atención, por parte de los colaboradores asistenciales y administrativos.

## 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 se cierra el ciclo de atención.

## 3. JUSTIFICACION:

El servicio al ciudadano en Bogotá, D.C., 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.”

El servicio a la ciudadanía es el eje de la gestión pública y está dirigido a poner a disposición los instrumentos, los canales y los recursos necesarios para interactuar con la ciudadanía y satisfacer sus necesidades, bajo principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia, para garantizar el goce efectivo de sus derechos.

En el contacto con la ciudadanía en cada uno de los momentos del ciclo de atención se vive un momento de verdad en el que se define la percepción de satisfacción de los usuarios y por ende impacta en la imagen institucional.

En este manual se brindan pautas para prestar el servicio con enfoque diferencial y de inclusión, ofrece herramientas para desarrollar destrezas y habilidades para prestar un servicio con calidez, oportunidad y calidad.

## 4. A QUIEN VA DIRIGIDO:


Este manual va dirigido a todos los colaboradores de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. 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 colaboradores de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur partiendo de la premisa “que los usuarios y usuarias son nuestra razón de ser”.

## 5. DEFINICIONES:

**ACCESO:** La OMS ha definido el acceso en salud como “el grado en el cual los individuos y los grupos de individuos tienen la capacidad de obtener los cuidados que requieren por parte de los servicios de atención médica”.

**ACCESIBILIDAD:** Organización de una oferta de servicios que sea geográfica, financiera, cultural y funcionalmente alcanzable para toda la comunidad. La atención tiene que ser apropiada y adecuada en contenido y continuidad para satisfacer las necesidades de la población y ser prevista en medios aceptables para ellos. (OMS)

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada 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 V4</b>

**ATRIBUTOS DE SERVICIO:** son aquellas características o cualidades que se tienen para prestar el servicio.

**ACTITUD:** Disposición de una persona hacia algo o hacia alguien, disposición voluntaria de una persona frente a la existencia en general o a un aspecto particular de esta.

**AFILIACIÓN:** Es el acto de ingreso al Sistema General de Seguridad Social en Salud que se realiza a través del registro en el Sistema de Afiliación Transaccional, por una única vez, y de la inscripción en una Entidad Promotora de Salud – EPS – o Entidad Obligada a Compensar – EOC.

**AFILIADO:** Es la calidad que adquiere la persona una vez ha realizado la afiliación y que otorga el derecho a los servicios de salud del plan de beneficios que brinda el Sistema General de Seguridad Social en Salud y, cuando cotiza, a las prestaciones económicas.

**AFILIADO ADICIONAL:** Es la persona que, por no cumplir los requisitos para ser cotizante o beneficiario en el régimen contributivo, conforme a lo previsto en la presente Parte se inscribe en el núcleo familiar de un afiliado cotizante mediante el pago de una UPC adicional.

**ASEGURAMIENTO:** El Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) tiene como Objetivo regular el servicio público esencial de salud y crear condiciones de acceso para toda la población residente del país, en todos los niveles de atención.

**ATENCIÓN HUMANIZADA:** Es un asunto ético, que tiene que ver con los valores que conducen nuestra conducta en el ámbito de la salud.


**ATENCIÓN PERSONALIZADA:** Es la atención que implica un trato directo o personal entre un determinado colaborador en salud y un determinado usuario, y que toma en cuenta las necesidades, gustos y preferencias de este último.

**CALIDAD:** Es el grado en el que se cumple con los requisitos, entendiendo por requisito la “necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria” (norma de calidad ISO 9000-9001).

**CANALES DE ATENCIÓN:** Son los medios y espacios de que se valen los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de las entidades de la Administración Pública y del Estado en general.

**CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE SALUD:** Se entiende como la provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios.

**CAPACIDAD DE RESPUESTA:** Se define como la “Capacidad del sistema de salud para satisfacer las expectativas de atención. Esto es, el grado en el que un sistema funciona colocando al usuario como el centro de la atención en salud” (Ministerio de Salud y Protección Social, 2009). En este sentido se asemeja al concepto de efectividad percibida que hace referencia al grado percibe que se lograron los resultados esperados en salud, o a la percepción propia de salud del usuario. De tal manera que la capacidad de respuesta hace referencia no solo a los servicios brindados por el prestador, sino también a la opinión que se haga el usuario antes y después de recibir el servicio.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada 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 V4</b>

**CANAL PRESENCIAL:** Espacio físico en el que los ciudadanos y colaboradores interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado.

**CANAL CORRESPONDENCIA:** Medio por el cual en tiempo diferido y a través de comunicaciones escritas, los ciudadanos pueden realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado.

**CANAL TELEFÓNICO:** Medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano por medio de las redes de telefonía fija o móvil. Mediante este canal se pueden realizar trámites, servicios, informar, orientar o asistir al ciudadano. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de las entidades, conmutadores, centros de llamadas (call centers) y centros de contacto.

**CANAL VIRTUAL:** Es aquel en el que la comunicación, se da por medios digitales.

**CAPACIDAD DE ESCUCHA:** Grado en que los ciudadanos perciben que somos capaces de ponernos en su lugar que comprendemos lo que están exponiendo y que sabemos cómo se siente, siendo esta esencial para el proceso de comunicación y de atención al ciudadano.

**DISCAPACIDAD:** Es un término general que abarca las deficiencias, limitaciones de la actividad y restricciones de una persona para participar. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales (Definición de la Organización Mundial de la Salud).

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

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


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

**EXPECTATIVAS:** Se refiere a aquello que los ciudadanos esperan encontrar cuando acceden a un servicio en salud en las unidades de atención, las expectativas se generan experiencias previas o del conocimiento propio o de otras personas o por los medios de comunicación.

**MEJORA:** Debe ser visto como un proceso de Autocontrol, centrado en los usuarios y sus necesidades y que consiste en la identificación permanente de aspectos del proceso que resulten susceptibles de mejoramiento, con el fin de establecer los ajustes necesarios y superar las expectativas de dichos usuarios.

**ORIENTACIÓN AL CIUDADANO:** Está basada en las necesidades de información y orientación de los usuarios con relación a los trámites y servicios que se presta en cada una de las unidades de atención en salud.

**PERCEPCIÓN:** La percepción es el mecanismo individual que realizan los seres humanos que consiste en recibir, interpretar y comprender de acuerdo a la experiencia vivida en todo el proceso de atención.

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>	
	<b>SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>PS-SC-ACC-MA-01 V4</b>

**PLAN DE BENEFICIOS:** Es el conjunto de tecnologías en salud a que tienen derecho los afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud definido conforme a la normativa vigente, el cual será modificado y tendrá el alcance que se determine en la reglamentación que expida el Ministerio de Salud y Protección Social en desarrollo de lo establecido en el artículo 15 de la Ley 1751 de 2015.

**POBLACIONES ESPECIALES:** Son las personas que, por sus condiciones de vulnerabilidad, marginalidad, discriminación o en situación de debilidad manifiesta, requieren una atención con enfoque diferencial.


**SATISFACCIÓN:** se basa en la diferencia entre las expectativas del usuario y la percepción de los servicios que ha recibido. De esta manera, las percepciones subjetivas acompañadas de las expectativas previas configuran la expresión de la calidad del servicio.

#### 6. NORMATIVIDAD APLICABLE:

Norma	Año	Descripción	Emitida por
Ley 100	1993	Por la cual se crea el Sistema de Seguridad Social Integral	El Congreso de la República de Colombia
Ley 715	2001	Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de recursos y competencias de conformidad con los artículos 151, 288, 356 y 357 (Acto Legislativo 01 de 2001) de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones para organizar la prestación de los servicios de educación y salud, entre otros.	El Congreso de la República de Colombia
Ley 1122	2007	Por la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud	El Congreso de la República de Colombia
Ley 1438	2011	Por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras	El Congreso de la República de Colombia
Ley 712	2014	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.	El 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	El Congreso de la República de Colombia
Ley 1755	2015	Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.	El Congreso de la República de Colombia
Ley 019	2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública	Departamento Administrativo de la Función Pública
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	Ministerio de Salud y Protección Social
Decreto 168	2013	Por el cual se reglamenta el artículo 22 de la Ley 1438 de 2011 sobre portabilidad nacional en el Sistema General de Seguridad Social en Salud	Ministerio de Salud y Protección Social
Decreto 197	2014	Por el cual se expidió la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía	Alcaldía Mayor de Bogotá

**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 2021-12-01**  
**Página 6 de 31**

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>	
	<b>SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>PS-SC-ACC-MA-01 V4</b>

<b>Decreto 2553</b>	<b>2015</b>	Por el cual se unifican y actualizan las reglas de afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud, se crea el Sistema de Afiliación Transaccional y se definen los instrumentos para garantizar la continuidad en la afiliación y el goce efectivo del derecho a la salud	Ministerio de Salud y Protección Social
<b>Decreto 780</b>	<b>2016</b>	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social	Ministerio de Salud
<b>Acuerdo 641</b>	<b>2016</b>	Por el cual se efectúa la reorganización del Sector Salud de Bogotá, Distrito Capital, se modifica el Acuerdo 257 de 2006 y se expiden otras disposiciones.	Consejo de Bogotá

## 7. RESPONSABLES:

La responsabilidad de la aplicación de este manual es de todos y cada uno de los colaboradores del Subred Integrada de Servicios de Salud Sur, partiendo de que los usuarios y usuarias son nuestra razón de ser. Sin embargo, es responsabilidad de la Oficina de Participación comunitaria y servicio al ciudadano promover su implementación.

## 8. CONTENIDO DEL MANUAL:

### 8.1. LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO COMUNES PARA TODOS LOS CANALES DE ATENCIÓN

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. 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>1</sup>


Por lo anterior, a continuación, se indican algunas pautas para utilizar en el lenguaje en la interacción con los usuarios:

- 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” “mamita”, etc.

<sup>1</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>

**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.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada 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 V4</b>

- 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
  - Oportuno
  - Específico para cada persona
  - Veraz.
  - Continuado
  - Adaptado para que todos los usuarios puedan acceder de acuerdo a sus diferencias.

Para tener un diálogo claro con el ciudadano es indispensable conocer el componente social al que pertenece: edad, género, 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>2</sup>

#### 8.1.1. Atributos de un buen servicio<sup>3</sup>

1. La calidad en la atención empieza por la identidad institucional. Por lo tanto, siempre debe portar el carnet de la entidad en un lugar visible.
2. Los distintivos como chaquetas 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 colaborador 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 una 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 ésta les sea dada de manera oportuna, clara y completa. para esto los colaboradores deben conocer:

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



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada 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 V4</b>

- Los trámites y servicios que presta la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur, horarios y canales de atención, incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención
- Los manuales, guías, protocolos, formatos y demás documentos 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, debe acudir al superior inmediato.

5. Se espera de los colaboradores 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 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, se debe:

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

6. 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.

7. Por último, el colaborador 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 disciplinaria.


### **8.1.2. Atención con enfoque preferencial, diferencial y especial**

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”;

#### **8.1.2.1. Con enfoque preferencial**

- Atención de niños y niñas adolescentes,
- Atención de mujeres gestantes
- Atención de adultos mayores de 60 años

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada 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 V4</b>

- Atención de usuarios con algún tipo de discapacidad.
- Atención a personas que padecen enfermedades huérfanas y pacientes de alto costo, enfermedades catastróficas o ruinosas

Estrategia Usuarios VIP (PERSONAS MUY 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 se realiza la priorización de la atención en la ventanilla preferencial señalizada y se acompaña de acuerdo a la necesidad del Usuario.

Esta estrategia permite que el colaborador identifique al usuario que requiere una atención preferencial, brindándole un digiturno para priorizar su atención en ventanilla, priorizando su atención con relación a los demás ciudadanos y de igual forma sensibiliza a los demás ciudadanos.

#### 8.1.2.2. Con enfoque Diferencial

- Atención a personas víctimas del conflicto armado
- Orientación sexual e identidad de género - Sectores LGTBI.
- Étnico
- Ciudadano habitante de calle
- Reciclador de oficio
- Persona en ejercicio de la prostitución
- Migrantes
- Campesinos

De manera general cada una de estas poblaciones debe ser tratada con respeto, libres de prejuicios, priorizando la necesidad de atención en salud y procurando la satisfacción de sus expectativas de acuerdo con sus particularidades poblacionales.

#### 1. Atención para personas en condición de discapacidad.

- Colaborador 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.

## **2. 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 éste 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.

## **3. 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.
- En caso de requerir apoyo de intérprete de lengua de señas haga la solicitud con anticipación al equipo de servicio al ciudadano, con el fin de recibir orientación sobre el mecanismo disponible para acceder a dicho apoyo.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada 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 V4</b>

#### 4. Atención a personas con sorda cieguera

- Si la persona sordo ciega va acompañada diríjase 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.
- 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.

#### 5. Atención a personas con discapacidad física o motora


- En caso del que el usuario lo requiera gestione el préstamo de una silla de ruedas.
- 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 las 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.

#### 6. 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.

#### 7. 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.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada 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 V4</b>

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

Cualquier tipo de atención a las víctimas del conflicto armado, 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”. 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.


## 9. Atención de los sectores LGBTI

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

La sigla LGBTI agrupa las palabras lesbianas, gays, bisexuales, transgeneristas, transexuales e intersexuales. Sector LGBTI es un término descriptivo de carácter amplio para las personas que viven sexualidades diferentes a las heteronormativas o que experimentan identidades de género diferentes a las que les fueron asignadas al momento de su nacimiento.

Pregunte el nombre identitario 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 o extrañeza hacia una persona por su forma de vestir, sus movimientos, forma de hablar, o por relacionarse afectivamente con otras personas del mismo sexo.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada 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 V4</b>

Las identidades de género son diversas, pueden ser masculinos, a veces femeninos o a veces tener aspectos masculinos y femeninos mezclados. Recuerde que el género es una construcción social y por ende cada persona tiene derecho a desarrollarla como desee, 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...".

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.

## 10. Atención a etnias


Para la atención a este tipo de población requiere:

Identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita traductor. En caso de requerir apoyo de traductor, solicitar apoyo de dicha persona o de un acompañante que hable español, en caso de no contar con este apoyo solicite la gestión del apoyo al equipo de servicio al ciudadano. Solicitarles los documentos, también, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud o trámite. Puede ser un procedimiento dispendioso, exigirá paciencia y voluntad de servicio.

### 8.1.2.3. 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.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada 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 V4</b>

- 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
- 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

### 8.1.3. Identificación de los riesgos de la atención de acuerdo al tipo de usuarios

El termino riesgo implica la probabilidad y en general se utiliza, para referirse a la posibilidad de que acontezca sucesos o desenlaces desfavorables, y estos puede presentarse durante el ciclo de atención, en este capítulo nos ocuparemos en gestionar los riesgos en el momento del acceso y en especial a los presentados en salas de espera de los servicios de consulta externa y urgencias por parte de los gestores de sala quienes deben adquirir una destreza relacionada con la observación y el cumplimiento de los diferentes procedimientos dispuestos por la subred para el manejo de estos riesgos.

#### ➤ **Riesgo de caídas de los usuarios en salas de espera, pasillos**


El informador o gestor de sala debe observar y gestionar los factores de riesgo de caídas con las áreas correspondientes tales como:

- Derrames en el suelo
- Suelos resbaladizos
- Pisos o superficies irregulares
- Desorden
- Iluminación inadecuada
- Muebles inestables
- Sillas de espera defectuosas.

#### **Observar y apoyar a los usuarios que observe con:**

- Marcha anormal o débil o con dificultades para caminar
- Marcha con arrastre de los pies
- Personas que utilizan bastón, muletas, caminadores y sillas de ruedas
- Personas con zapatos inadecuados
- Disminución de la agudeza visual, permanente o transitoria
- Apoyar en la marcha cuando observemos o nos soliciten ayuda por que el paciente

**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.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada 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 V4</b>

manifieste que se está sintiendo con mareo o desmayo.

- Carencia de familiares o cuidadores cuando el usuario lo requiere.
- Educar al paciente y su familiar la razón del uso de barandales existentes en la unidad de servicios.

Todo paciente que este clasificado con un riesgo de caída alto deberá ser identificado con manilla de color rojo la cual debe contener los datos de identificación completos dos nombres y dos apellidos y número de identificación.

### Qué hacer ante una caída

En este punto es importante remitirnos al procedimiento "CA-SDP-PR-01 REACCIÓN INMEDIATA ANTE UN INDICIO DE ATENCIÓN INSEGURA" donde se especifica que actividades realizar cuando se materialice una caída en el usuario que son las siguientes:

- Realizar evaluación rápida del estado general del paciente.
- Información al usuario y la familia
- Solicitar apoyo medico en caso de requerirlo
- Realizar reporte al Programa seguridad del paciente

### ➤ **Riesgo de fuga o pérdida de pacientes**

Identificar a los pacientes con riesgo de fuga y/o pérdida que ingresan a las instalaciones o que se encuentran hospitalizados en las unidades de atención de la Subred sur, el informador o gestor de sala debe observar y gestionar los factores de riesgo de pérdida o fuga tales como:


- Menores de edad
- Adulto mayor
- Personas con alteraciones en la percepción de la realidad, síndrome de demencia
- Trastornos de la personalidad, estados disociativos conductas impulsivas y otros
- Verbalización de ideas o sentimientos de rechazo al equipo o tiramiento a realizar

### **Acciones a realizar para prevenir fuga o pérdida de usuarios**

- Evidenciar que los menores de edad que ingresen a la unidad de servicios de Salud porten la manilla ya que esta es colocada por los guardas de seguridad.
- Informar a los familiares sobre las medidas de seguridad para evitar la pérdida de los niños dentro de las instalaciones como lo son llevarlo de la mano, no dejarlos al cuidado de extraños
- Si observa un menor de edad sin familiar o acompañante indague los datos al menor y active la búsqueda del familiar o acompañante y si no lo encuentra notifique a la policía y al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.
- En caso de fuga o pérdida el informador o gestor de sala, activa el sistema de llamado y avisa a los guardas de seguridad
- Preguntar al acompañante solicite la descripción de los rasgos físicos y prendas de vestir de la persona lo que facilita la búsqueda dentro de la unidad de atención.
- De igual manera se debe notificar al profesional de enlace de la unidad para activar la búsqueda y notificar a la policía del cuadrante.
- Cuando la pérdida es de un menor de edad (menos de 14 años), se realizará la notificación a las instituciones externas (entes judiciales, Fiscalía Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, entre otros, que corresponda), persona privada de la libertad se informará a la entidad competente en el menor tiempo posible. (policía INPEC)

**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.



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>	
	<b>SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>PS-SC-ACC-MA-01 V4</b>

Para ampliar sus conocimientos sobre el tema la Subred Sur cuenta con un protocolo de fuga o pérdida de pacientes MIG- GCE- PT-07 V3.

### **Riesgo de fuga o pérdida de pacientes**

Si en el momento del ingreso o en las salas de espera de los servicios de consulta externa y urgencias el informador o gestor de salas observa o escucha a un paciente con manifestaciones de dolor debe creerle lo que el paciente lo que dice. Debe utilizar la escala de las caras de lo percibido por el paciente



Esta es útil en pacientes con problemas de comunicación como niños, pacientes ancianos o confusos o pacientes que no hablan el idioma local

Esta escala representa seis dibujos de rasgos faciales, cada uno con un valor numérico variando desde cara feliz, sonriente a triste y cara llorosa

Cuando el usuario manifieste y se identifique con una escala 6 dolor severo notifique al profesional del triage en el caso de urgencias y para consulta externa al médico o profesional de enlace para que corroboren la información y escalen la atención.

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


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:

### **➤ 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.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada 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 V4</b>

- 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-PT-04 MANEJO DE USUARIO PACIENTE DIFICIL

#### ➤ **Introverso**

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
- Hacerlo sentir que no son importantes sus comentarios

#### ➤ **Coqueto**


Extroverso 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 ateniendo un limite
- Asuma una actitud seria pero amable

##### **Manejo Incorrecto:**

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

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>	
	<b>SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>PS-SC-ACC-MA-01 V4</b>

➤ **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

➤ **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 ayudarlo a tomar una decisión

➤ **Usuarios en situaciones difíciles**

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.

**Manejo Correcto:**

- 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.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada 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 V4</b>

- 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.

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

### 8.4. 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.

#### 8.4.1. Presencial

En las unidades de atención de la Subred Integrada de servicios de Salud Sur. Este es un canal en el que ciudadanos y colaboradores interactúan personalmente para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad.

#### Roles para la atención presencial en los servicios asistenciales

- 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.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada 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 V4</b>

- 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.
- 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.
- Auxiliar de ventanilla: Los colaboradores 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 y actualización de datos.
- Colaboradores: son todos y todas las personas que prestan su servicio en la subred Integrada de Servicios de salud sur.

#### **Recomendaciones generales para la atención a los ciudadanos**

**Preparación de la atención:** Cumpla estrictamente con su horario de trabajo, antes de iniciar la jornada laboral prepare su puesto de trabajo y revise su presentación personal.

**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.

**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. Mantenga contacto visual con la ciudadana o ciudadano mientras le atiende y de vez en cuando asienta en señal de comprensión.

**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, vocalice bien.

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.

**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.

**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. Oriente al usuario con el equipo de Servicio al Ciudadano quienes darán información o direccionamiento requerido.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada 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 V4</b>

#### **Retiro del puesto de trabajo:**

Permanezca siempre en su puesto de trabajo, listo para atender con dedicación exclusiva a la próxima persona que requiera de su servicio.

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".

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.

#### **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.

#### **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.

#### **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.

#### **Presentación personal**


La presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al colaborador 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:

#### **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.
- \* 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.

**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.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada 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 V4</b>

- \* 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.

#### 8.4.2. Canal telefónico

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: Subred Integrada de Servicios de Salud Sur, unidad de servicios sí. habla xx nombre y apellido ¿en qué le puedo ayudar?
- Elimine de su vocabulario términos que pueden ser molestos e irrespetuosos, poco profesionales como "amor, mi vida, reinita, mamita, viejito, madre, gorda, abuelita".
- 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 llamará.
- 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
- Retroaliméntelo 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
- 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.
- Permita al usuario colgar primero

#### 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.
- **El lenguaje.** Prestar atención a la elección de palabras y seguir las recomendaciones sobre lenguaje previstas en elementos Comunes a Todos los Canales

**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 2021-12-01**  
Página 23 de 31

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada 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 V4</b>

- **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.

#### **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.

#### **8.4.3. 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.

#### **8.4.4. Canal Virtual**

##### **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.
- 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.



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada 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 V4</b>

- 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.

### **Canales de comunicación interna**

Entre muchas otras cosas la comunicación interna favorece aspectos como:

- **Efectividad:** cuanta más información posean los colaboradores, así mismo mejorará su trabajo en equipo y su trabajo individual. Los colaboradores se sentirán parte de la institución y por tanto se comprometerán con ella.
- **Información:** mantiene informados a colaboradores, enterándolos de todo lo que sucede en la Institución.
- **Adaptabilidad:** permite a la institución responder más rápido frente a los cambios.
- **Confianza:** promueve la confianza y las buenas relaciones entre los colaboradores y públicos de interés.
- **Pertenencia:** da sentido de pertenencia a la institución, generando un sentido de unidad, facilita la unión de esfuerzos para cumplir con las metas institucionales.

La subred cuenta con diferentes canales y espacios de comunicación, con el fin de llegar de una manera más efectiva y clara a todos los colaboradores, garantizando una comunicación de doble vía por esto cuenta con el Manual comunicación institucional CM-CI-MA-01, donde se puede ampliar esta información.


### **Comunicación Externa**

Es el conjunto de acciones informativas o comunicativas que se destinan 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 públicos externos teniendo en cuenta que favorece aspectos como:

- **Identidad:** son todos los elementos externos que conforman la personalidad de la Subred Sur y que le ofrecen un valor diferenciador. Una buena identidad debe ser sólida y coherente con la institución y sus servicios, generando máxima confianza en el sector de la salud.
- **Imagen:** es el conjunto de significados por los que se llega a conocer la entidad, y a través de la cual las personas la describen, recuerdan y relacionan. Es el resultado de la interacción de creencias, ideas, sentimientos e impresiones que una persona tiene sobre la Subred Sur". (Adaptado: Dowling, 1996)
- **Sinergia:** es la cooperación entre diferentes entidades públicas y privadas para aumentar la efectividad de los mensajes de comunicación externa que genera la Subred Sur.
- **Relaciones Públicas:** son un conjunto de acciones de comunicación estratégica coordinadas y sostenidas a lo largo del tiempo, que tienen como principal objetivo fortalecer los vínculos con los distintos públicos, escuchándolos, informándolos y persuadiéndolos para lograr consenso, fidelidad y apoyo de los mismos en acciones presentes y/o futuras. Además, implementan técnicas de negociación, marketing y publicidad para complementar y reforzar el desempeño de la Subred Sur en el marco de un entorno social.

**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.

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>	
	<b>SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>PS-SC-ACC-MA-01 V4</b>

- **Reconocimiento:** es la acción de distinguir a la Subred Sur entre las demás entidades del sector como consecuencia de sus características y rasgos.

La comunicación externa fluye a través de diferentes canales diseñados específicamente para cada público, garantizando la efectividad y pertinencia del mensaje.

La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. mediante la aplicación de normas que consolidan la comunicación digital dirigida a los clientes internos y externos de la entidad, utiliza diferentes redes sociales como canales de información. El encargado de manejar las cuentas debe ser el community manager con la línea del jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones.

### 8.5. MECANISMOS DE ESCUCHA

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:

#### ➤ **Unidades de atención con correspondencia comunitaria**

Canal de recepción a través de los 7 Puntos dispuestos para recepción de comunicaciones. (USS Vistahermosa; Sede Administrativa Candelaria; USS El Carmen; UMHEs Tunal; UMHEs Meissen; USS Marichuela; USS Nazareth y San Juan de Sumapaz

#### ➤ **Buzón:**

En todos los puntos de atención 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.

#### ➤ **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.

### 8.6. TIPOLOGÍA DE MANIFESTACIONES

<b>TIPOLOGIA DE MANIFESTACIONES</b>	
<b>CONSULTA</b>	Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones
<b>DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL</b>	Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una situación- presentada que afecta los intereses colectivos y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa
<b>DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR</b>	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 individuales y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa

**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 2021-12-01**  
**Página 26 de 31**

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>	
	<b>SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>PS-SC-ACC-MA-01 V4</b>

<b>QUEJA</b>	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
<b>RECLAMO</b>	Noticia que dan los ciudadanos a las autoridades sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio público
<b>SOLICITUD DE INFORMACIÓN</b>	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
<b>SOLICITUD DE COPIA</b>	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
<b>SUGERENCIA</b>	Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública
<b>FELICITACIÓN</b>	Manifestación de un ciudadano (s) frente a la satisfacción por la prestación de un servicio


### 8.7. 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 comité de ética hospitalaria, que coadyuvan en la canalización de las necesidades de la comunidad.
- **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 colaboradores 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.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>	
	<b>SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>PS-SC-ACC-MA-01 V4</b>

### 8.8. CARTA DE TRATO DIGNO

Los Colaboradores de la Subred Sur E.S.E, contribuyendo con el desarrollo armónico de la Misión de la Institución, 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 establecidos

### 8.9. 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.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SALUD  
Subred Integrada de Servicios  
de Salud Sur E.S.E

## SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E

SERVICIO A LA CIUDADANÍA

PS-SC-ACC-MA-01 V4

**¿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

- 1. Respeto y equidad**  
A recibir un trato humanizado, sin restricción por condiciones de edad, sexo, edad o religión, género con respeto a mis creencias y costumbres y a una atención preferencial de acuerdo a mi condición.
- 2. Atención Integral**  
Acceder a los servicios de salud de forma integral, continua, oportuna, con alta calidad y la mejor asistencia médica y científica.
- 3. Elegir**  
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.
- 4. Comunicación e Información**  
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.
- 5. Privacidad y confidencialidad**  
A tener privacidad en la atención y confidencialidad en la información sobre mi estado de salud.
- 6. Donación de órganos**  
A que se respete mi voluntad de aceptación o negación de donación de órganos de conformidad con la ley.
- 7. Trato digno y humanizado**  
Ser tratado con igualdad y aceptando o rechazando apoyo espiritual cualquiera que sea mi culto que profeso y morir con dignidad.
- 8. Expresarse**  
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.
- 9. Participación Ciudadana**  
A vincularme e integrar las formas e instancias de participación social y comunitaria.

### Deberes


- 1. Respeto y solidaridad**  
A tratar con amabilidad, solidaridad y respeto a los usuarios, sus familias y al personal profesional Salud.
- 2. Responsabilidad**  
A cuidar mi salud, la de mi familia y comunidad, siguiendo las recomendaciones de los profesionales tratantes.
- 3. Afiliación**  
Afiliarse al sistema de salud con mi núcleo familiar e informando en caso de cambio o novedad.
- 4. Honestidad**  
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.
- 5. Cuidar**  
A cuidar y hacer buen uso de los servicios, recursos e infraestructura de las unidades de salud.
- 6. Cumplir**  
A asistir puntualmente a las citas programadas o cancelarlas con anticipación cuando no pueda acudir.
- 7. Consentimiento o disentimiento informado**  
Autorizar o abstenerme de recibir el servicio, posterior a la explicación de los profesionales de la Salud.
- 8. Aportes al sistema**  
A realizar oportunamente los pagos a que haya lugar y de acuerdo a las normas del sistema de salud.
- 9. Participación Ciudadana**  
Asistir a los espacios e instancias de participación cumpliendo con los compromisos adquiridos.

Esta divulgación se realizará en:

- Salas de espera
- Atención personalizada
- Durante la prestación del servicio intra o extramural.
- Participación Social
- 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.

**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 2021-12-01**  
Página 29 de 31

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>	
	<b>SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>PS-SC-ACC-MA-01 V4</b>

- Stand de derechos y deberes
- Estas socializaciones se registrarán en el aplicativo SIDMA.

Mediante la consolidación de la matriz de PQRS se realiza el proceso de identificación de la vulneración de derechos, los cuales son registrados en el informe y son socializados a los líderes de los procesos con el fin de generar acciones de mejora.

## **8.10. 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.

### **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 – BOGOTÁ 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.

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>	
	<b>SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>PS-SC-ACC-MA-01 V4</b>

## 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 esta numeral pasa a ser un instructivo.
2019-07-02	3	Se inserta numeral 8.4.3 sobre atención a población con enfoque especial.
2021-05-14	4	Se cambia el nombre de servidor por colaboradores en todo el documento, el numeral 4. Se amplía las definiciones y el numeral 5 se actualiza la normatividad que aplica al manual se adiciona el numeral 7.1.3 Identificación de los riesgos de la atención de acuerdo al tipo de usuarios se retira el numeral se actualiza el numeral 7.4.4 de acuerdo al manual de comunicaciones CM-CI-MA-01-V4 8.1 plataforma estratégica y el numeral 8.13 los grupos focales, 8.3.1 se amplía la estrategia de enfoque diferencial, Se actualiza la información en el numeral 8.11.1 con relacion a la correspondencia comunitaria.se inserta el numeral 8.14.1 Vulneración de derechos.

ELABORADO POR	REVISADO POR	CONVALIDADO	APROBADO
Nombre: Elizabeth Campo Moreno	Nombre: Andrea Lopez Guerrero	Nombre: Sandra Patricia Alba Calderón	Nombre: Andrea Lopez Guerrero
Cargo: Profesional Especializado	Cargo: Jefe Oficina Participación comunitaria y servicio al ciudadano	Cargo: Referente Control Documental - Calidad	Cargo: Jefe Oficina Participación comunitaria y servicio al ciudadano
Fecha: 2021-11-16	Fecha: 2021-11-30	Fecha: 2021-12-01	Fecha: 2021-12-01

**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 2021-12-01**  
 Página 31 de 31