

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

MANUAL SERVICIO A LA CIUDADANIA PS-SC-ACC-MA-01 V5



 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 CIUDADANIA	PS-SC-ACC-MA-01 V5

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO:.....	3
2. ALCANCE:.....	3
3. JUSTIFICACION:	3
4. A QUIEN VA DIRIGIDO:	3
5. DEFINICIONES:.....	3
6. NORMATIVIDAD APLICABLE:	8
7. RESPONSABLE:.....	9
8. CONTENIDO DEL MANUAL:.....	10
8.1. LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA COMUNES PARA TODOS LOS CANALES DE ATENCIÓN.....	10
8.1.1. Pautas para la identificación segura del usuario y la clasificación del riesgo:.....	10
8.1.2. Pautas relacionadas con el uso del lenguaje:.....	11
8.1.3. Atributos de un buen servicio	12
8.2. ATENCIÓN CON ENFOQUE PREFERENCIAL Y DIFERENCIAL:.....	13
8.2.1. Con enfoque preferencial	13
8.2.1.1. Términos y conceptos importantes en el relacionamiento con la ciudadanía identificada como personas con discapacidad:.....	19
8.2.2. Con enfoque Diferencial:.....	20
8.3. PAUTAS DE ATENCIÓN SEGÚN COMPORTAMIENTOS DE LOS USUARIOS	25
8.4. PAUTAS DE MANEJO DE ZONAS DE ALTA CONCURRENCIA DE USUARIOS	27
8.5. LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA POR CANALES DE ATENCIÓN	28
8.5.1. Presencial.....	28
8.5.2. Canal telefónico.....	30
8.5.3. Canal de Correspondencia.....	31
8.5.4. Canal Virtual.....	32
8.6. MECANISMOS DE ESCUCHA	33
8.7. TIPOLOGÍA DE MANIFESTACIONES.....	33
8.8. GESTIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS.....	34
8.9. CARTA DE TRATO DIGNO	34
8.10. DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS	35
8.11. DEFENSOR DEL CIUDADANO.....	36
9. BIBLIOGRAFIA:.....	36
10. CONTROL DE CAMBIOS:	37

 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 CIUDADANIA	PS-SC-ACC-MA-01 V5

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 y funcionarios 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 manual de servicio a la ciudadanía de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E, establece parámetros y pautas con el objetivo de que funcionarios, y colaboradores de garanticen una atención a la ciudadanía centrada en conceptos de trato digno, transparente, digno, igualitario, eficaz y eficiente.

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.”

Este manual es producto de la articulación de los elementos propios del Manual Distrital de Servicio a la Ciudadanía y el Modelo Distrital de Relacionamiento con la ciudadanía, los cuales abordan las instrucciones para la garantía de la atención al usuario y finalmente ofrece herramientas de cualificación para el talento humano para prestar un servicio con calidez, oportunidad y calidad. Argumentar de forma clara el propósito del documento.

4. A QUIEN 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)

ATRIBUTOS DE SERVICIO: son aquellas características o cualidades que se tienen.

 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 CIUDADANIA	PS-SC-ACC-MA-01 V5

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.

AGENDAMIENTO: Es el servicio que permite a los usuarios solicitar atención en el canal presencial, a través del canal telefónico o virtual

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.

BARRERAS: Se define como barreras, cualquier tipo de obstáculo que impida el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con algún tipo de discapacidad, estas pueden ser:

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

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

BARRERAS FÍSICAS: Aquellos obstáculos materiales, tangibles o construidos que impiden o dificultan el acceso y el uso de espacios, objetos y servicios de carácter público y/o privados, en condiciones de igualdad por parte de toda la población

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

 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 CIUDADANIA	PS-SC-ACC-MA-01 V5

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.

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.

DERECHOS Y DEBERES: Contrato definido entre las entidades prestadoras de servicios de salud, instituciones prestadoras de servicios de salud, los usuarios y sus familias los cuales se convierten en un mecanismo de regulación y de información entre los usuarios y la ciudadanía.

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

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).

DISCAPACIDAD VISUAL: De acuerdo con la Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, en esta categoría se incluyen a las personas que presentan deficiencias para percibir la luz, forma, tamaño o color de los objetos, se incluyen a las personas ciegas y con baja visión, es decir, a quienes, a pesar de usar gafas o lentes de contacto, tienen dificultades para distinguir formas, colores, rostros, ver en la noche, entre otros independientemente que sea por uno o ambos ojos.

DISCAPACIDAD AUDITIVA: De acuerdo con el anexo técnico adjunto a la Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, en esta categoría se encuentran personas que presentan de forma permanente deficiencias en las funciones sensoriales relacionadas con la percepción de los sonidos y la discriminación de su localización, tono, volumen y calidad; como

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, 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	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E	
	SERVICIO A LA CIUDADANIA	PS-SC-ACC-MA-01 V5

consecuencia presentan diferentes grados de dificultad en la recepción y producción de mensajes verbales, se incluyen las personas sordas y personas con hipoacusia esto es, aquellas que debido a una deficiencia en la capacidad auditiva presentan dificultades en la discriminación de sonidos, palabras y frases, según el grado de pérdida auditiva.

DISCAPACIDAD FÍSICA: De acuerdo con el anexo técnico adjunto a la Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, en esta categoría se encuentran las personas que presentan en forma permanente deficiencias corporales funcionales a nivel de músculo esquelético, neurológico tegumentario de orden congénito o adquirido, pérdida o ausencia de alguna parte de su cuerpo, o presencia de desórdenes del movimiento corporal. Se refiere a aquellas personas que podrían presentar en el desarrollo de sus actividades cotidianas, diferentes grados de dificultad funcional para el movimiento corporal y su relación entre los diversos entornos al caminar, desplazarse, realizar actividades de cuidado personal entre otras. las personas de talla baja también se incluyen en la categoría de discapacidad física, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1275 de 2009

Las personas con discapacidad física se desplazan de manera diferente, pueden tener algunas dificultades para alcanzar o manipular objetos, caminar y/o requerir de apoyos como: muletas, bastones, caminador, órtesis, prótesis, sillas de ruedas u otras ayudas especiales.

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.

ENFOQUE DIFERENCIAL: Es un método de análisis, actuación y evaluación que reconoce y valora diversidades, capacidades, riesgo y vulnerabilidades que caracterizan el ciclo vital e histórico, individual y colectivo de diferentes grupos sociales.

ENFOQUE DE DERECHOS: El enfoque de derechos humanos supone el reconocimiento de las personas como titulares de derechos cuya garantía corresponde a los Estados en los diferentes niveles de la intervención pública. Su implementación implica prestar especial atención a la materialización efectiva de los derechos, con énfasis en los grupos con mayores niveles de vulnerabilidad social, así como a la interdependencia e integralidad de los derechos humanos, la participación desde el reconocimiento de las personas como protagonistas de las políticas públicas y no como simples receptoras de sus beneficios. También a la realización de procesos de seguimiento y rendición de cuentas por parte de los gobiernos (COPREDEH, 2016)

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

LENGUAJE CLARO: Es la forma de expresión precisa, comprensible y útil de las comunicaciones del Estado, para que la ciudadanía, independientemente de su condición socioeconómica o nivel educativo, ejerzan sus derechos y cumplan sus deberes

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.

 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 V5

ORIENTACIÓN A LA CIUDADANÍA: 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.

PERSONA MAYOR: Aquella de 60 años o más, salvo que la ley interna determine una edad base menor o mayor, siempre que esta no sea superior a los 65 años. Este concepto incluye, entre otros, el de persona adulta mayor

PERSPECTIVA DE INTERSECCIONALIDAD: Perspectiva que permite conocer la presencia simultánea de dos o más características diferenciales de las personas (género, discapacidad, etapa del ciclo vital, pertenencia étnica y campesina entre otras) que en un contexto histórico, social y cultural determinado incrementan la carga de desigualdad, produciendo experiencias sustantivamente diferentes entre los sujetos.

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.

PRINCIPIO DE ACEPTABILIDAD: El principio de aceptabilidad se refiere a la prestación de servicios de salud de manera que respete la cultura, creencias y necesidades específicas de las personas. En el contexto de personas trans, la aceptabilidad significa que los servicios de salud deben ser culturalmente apropiados y sensibles a sus necesidades particulares.

PRINCIPIO DE NO DISCRIMINACION: El principio pro-persona se refiere a la interpretación más favorable de las normas vigentes para la protección de los derechos humanos en beneficio de las personas. En el ámbito de la salud, esto significa que, ante cualquier duda o ambigüedad en la normativa, se debe optar por la interpretación que mejor proteja y garantice los derechos de las personas trans. Este principio busca asegurar que las políticas y prácticas de salud se orienten a maximizar la protección de los derechos humanos, promoviendo un enfoque inclusivo y respetuoso hacia la diversidad de género.

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.

SORDOCEGUERA: La sordoceguera es una discapacidad única que resulta de la combinación de una deficiencia visual y una deficiencia auditiva, que genera en las personas que la presentan problemas de comunicación, orientación, movilidad, y el acceso a la información. Algunas personas sordociegas son sordas y ciegas totales, mientras que otras conservan restos auditivos y/o visuales

TRAMITE: Es el conjunto de requisitos, pasos o acciones reguladas por el Estado, dentro de un proceso misional, que deben efectuar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés ante una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones

 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 CIUDADANIA	PS-SC-ACC-MA-01 V5

administrativas, para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación, prevista autorizada por la ley.

VEJEZ: Último de los momentos del ciclo de la vida que comienza alrededor de los 60 años y termina con la muerte; originalmente, este parámetro fue dado por los organismos internacionales, asociado con el grado de desarrollo del país; sin embargo, “la edad cronológica, no es un indicador exacto de los cambios que acompañan el envejecimiento.

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 <u>151</u> , <u>288</u> , <u>356</u> y <u>357</u> (Acto Legislativo <u>01</u> 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 982	2005	Por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones.	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 1618	2013	Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.	El Congreso de la República de Colombia
Ley 962	2005	“Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.”	El Congreso de la República de Colombia

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.

 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 CIUDADANIA	PS-SC-ACC-MA-01 V5

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
Decreto 2553	2015	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
Decreto 847	2019	Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones.	Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
Decreto 780	2016	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social	Ministerio de Salud
Decreto 542	2023	Por medio del cual se adopta el Modelo de Relacionamiento integral con la Ciudadanía	Alcaldía mayor de Bogotá
Acuerdo 641	2016	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.	Concejo de Bogotá
NTC 6626	2022	Prevención y eliminación de cualquier tipo y forma de discriminación. Requisitos y directrices	ICONTEC
CIRCULAR EXTERNA 202415000000011-5	2024	Por la cual se imparten instrucciones generales de Inspección, vigilancia y control para la garantía del derecho a la salud de personas trans en Colombia	Superintendencia Nacional de Salud

7. RESPONSABLE:

La responsabilidad de la aplicación de este manual es de todos y cada uno de los colaboradores y funcionarios de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., 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.

 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 V5

8. CONTENIDO DEL MANUAL:

8.1. LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA COMUNES PARA TODOS LOS CANALES DE ATENCIÓN

8.1.1. Pautas para la identificación segura del usuario y la clasificación del riesgo:

La identificación de los usuarios en las diferentes USS de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. se realiza teniendo en cuenta el servicio al que acude, para ello es importante tener presente:

- Nombres y apellidos del usuario
- Número de identificación
- Edad, recuerde que todo menor de 7 años será identificado con manilla de color verde por parte del guarda de seguridad.
- EPS de afiliación
- Fecha de consulta programada (en caso de tratarse del caso)
- Riesgo relacionado con condiciones de salud del paciente: presencia de bala de oxígeno, silla de ruedas, muletas, limitación en la marcha, mal estado general.
- Características preferenciales: Personas mayores de 60 años, personas con discapacidad, personas con niños en brazos, personas en capacidad de gestar y otros usuarios quienes por su condición de salud requieran ser atendidos con prioridad.
- Para la identificación segura del usuario se deberán tener en cuenta los siguientes filtros:
- Primer filtro: Una vez se ubique al paciente en el punto de información se tendrán en cuenta los siguientes CORRECTOS paciente correcto, procedimiento correcto, sitio correcto, momento correcto, esta información deberá ser corroborada con el paciente y/o su familiar.
- Segundo filtro: Una vez se ubique el usuario en sala de espera el facturador y/o admisionista deberá llamar al usuario por su nombre y deberá informar sobre el procedimiento o consulta a tomar.
- Tercer filtro: El profesional de la salud deberá llamar al usuario por su primer nombre, y/o segundo nombre y primer apellido.

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 la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. nos encargamos de 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 informadores de 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

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E</p>	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E	
	SERVICIO A LA CIUDADANIA	PS-SC-ACC-MA-01 V5

- 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 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.

NOTA: Todo paciente que este clasificado con un riesgo de caída alto en los servicios de hospitalización y urgencias 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 médico en caso de requerirlo
- Realizar reporte al Programa seguridad del paciente

8.1.2. Pautas relacionadas con el uso del lenguaje:

A continuación, se dictan algunas pautas relacionadas con el uso del lenguaje en la interacción con los usuarios:

- El lenguaje para comunicarse 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.
- 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:

 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 CIUDADANIA	PS-SC-ACC-MA-01 V5

- Suficiente
- Pertinente
- Oportuno
- Específico para cada persona
- Veraz.
- Continuo
- 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.

8.1.3. Atributos de un buen servicio

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:
 - 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.
 - Los derechos y deberes de los usuarios y sus familias.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E</p>	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E	
	SERVICIO A LA CIUDADANIA	PS-SC-ACC-MA-01 V5

5. Se espera de los colaboradores y funcionarios 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:
 - Anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano.
 - Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.
 - Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
 - Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
 - Ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio.
6. El ciudadano se llevará una buena impresión si el colaborador:
 - 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.

8.2. ATENCIÓN CON ENFOQUE PREFERENCIAL Y DIFERENCIAL:

Priorizar la atención de los usuarios en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. busca asegurar la accesibilidad y oportunidad en la atención, teniendo en cuenta la clasificación de los usuarios atendiendo a las indicaciones relacionadas con el concepto de enfoque preferencial y enfoque diferencial de la siguiente manera:

8.2.1. Con enfoque preferencial

De conformidad con el enfoque de atención preferencial, todos los servicios hospitalarios y ambulatorios garantizarán la adecuación de sus actuaciones con el objetivo de garantizar atención oportuna y priorizada a los siguientes grupos poblacionales:

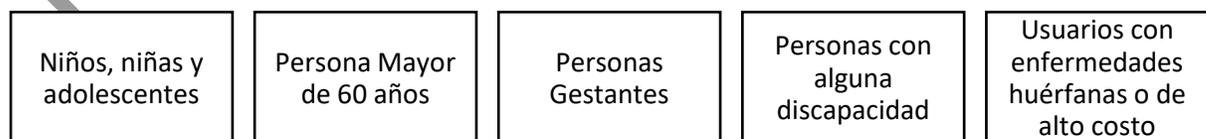


Gráfico 1. Grupos de población con enfoque de atención preferencial.

 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 CIUDADANIA	PS-SC-ACC-MA-01 V5

La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. define las siguientes recomendaciones para garantizar la atención a la población con el enfoque de atención preferencial:

- **Atención a las personas con discapacidad**

La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur reconoce los diferentes tipos de discapacidad, entre ellos se definen los siguientes:

- **Discapacidad visual:** De acuerdo con la Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, en esta categoría se incluyen a las personas que presentan deficiencias para percibir la luz, forma, tamaño o color de los objetos, se incluyen a las personas ciegas y con baja visión, es decir, a quienes, a pesar de usar gafas o lentes de contacto, tienen dificultades para distinguir formas, colores, rostros, ver en la noche entre otros independientemente que sea por uno o ambos ojos.

Algunas recomendaciones para la atención de las personas con discapacidad visual son:

- Colaborador de Digiturno, guarda de seguridad y personal de línea de frente deberá saludar con, “Buenos días/tardes/noches”, “Bienvenido/a la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur”, “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”, o verificar en los documentos el nombre y apellido del usuario.
- Los colaboradores y funcionarios deben hablar y prestar atención a la persona que está orientando, a pesar de que no puedan verle, las personas ciegas o con baja visión perciben de dónde procede la fuente de voz e identifican si quien le atiende mira en otra dirección mientras habla.
- El informador debe realizar asignación de turno preferencial, y ubicar al usuario frente a la ventanilla o sala de espera, también deberá informar a los colaboradores o funcionarios que se trata de una persona con discapacidad visual, con el objetivo de que se garantice el seguimiento al usuario en la sala de espera.
- El colaborador o funcionario deberá preguntar a la persona si desea ser guiada hasta la sala de espera o el módulo de atención, o si solamente desea recibir indicaciones de ubicación.
- Si la persona acepta, el colaborador deberá brindar la guía ubicándole la mano sobre su hombro o brazo para facilitar el desplazamiento por el lugar, evitar caminar muy rápido o realizar movimientos fuertes, y por ningún motivo halar a la persona del vestuario o del brazo.
- Si la persona no acepta ser guiada, es necesario brindarle indicaciones precisas, que le permitan ubicarse en el espacio orientando con claridad utilizando expresiones como: “a su izquierda encuentra”, “a su derecha está” y otras similares, evitando utilizar expresiones como “allá”, “por aquí” o señalar con la mano, la cabeza o cualquier otro modo que no sea mediante indicaciones verbales claras.
- Cuando entregue dinero por favor explique cuanto está entregando, de acuerdo a la denominación de cada moneda o cada billete.
- 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
- Cuando la persona con discapacidad visual tenga perro guía, no lo separe de éste, no lo hale, distraiga, consienta, dé comida o sujete por el arnés y permítale entrar antes que su usuario, ya que este representa sus ojos y su seguridad.



- Eliminar obstáculos para crear ambientes sin riesgos (puertas semiabiertas, objetos tirados en el
- suelo, cables de corriente, materas, entre otros).
- Si se requiere que la persona firme algún documento, se recomienda guiar la mano de la persona hasta el punto de la hoja donde deba firmar, y describir con claridad los documentos que le hace entrega.
- No trate a las personas con alguna discapacidad como si fueran niños. Evite hablarles en un tono aniñado, consentirles la cabeza y tener otro tipo de comportamientos infantiles
- Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano que están atendiendo y escucharlo con atención.
- 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
- Termine la atención identificando si todas las indicaciones dadas fueron claras, evalúe la comprensión del usuario sobre la información dada e indague ¿Hay algo más en lo que pueda ayudarle?

- **Discapacidad auditiva:** De acuerdo con el anexo técnico adjunto a la Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, en esta categoría se encuentran personas que presentan de forma permanente deficiencias en las funciones sensoriales relacionadas con la percepción de los sonidos y la discriminación de su localización, tono, volumen y calidad; como consecuencia presentan diferentes grados de dificultad en la recepción y producción de mensajes verbales, se incluyen las personas sordas y personas con hipoacusia esto es, aquellas que debido a una deficiencia en la capacidad auditiva presenta dificultades en la discriminación de sonidos, palabras y frases, según el grado de pérdida auditiva.

Algunas recomendaciones para la atención de las personas con discapacidad auditiva son:

- Colaborador de Digiturno, guarda de seguridad y personal de línea de frente deberá saludar con, “Buenos días/tardes/noches”, “Bienvenido/a la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur”, “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”, o verificar en los documentos el nombre y apellido del usuario.
- Identifique si el usuario/a conoce la lengua de señas para lograr comunicarse con él o ella.
- Dirigirse directamente a la persona con discapacidad auditiva y no a su intérprete o acompañante.
- Tener en cuenta que la persona interprete no es acompañante, por tanto, no debería opinar, dar sus puntos de vista o decidir sobre los motivos de consulta de la persona con discapacidad auditiva.
- Siempre se debe hablar de frente y articular las palabras en forma clara y pausada, evitando voltear la cara toda vez que esto dificulta leer los labios. Mientras esté conversando, mantenga siempre el contacto visual, si desvía la vista la persona puede pensar que la conversación terminó.
- No realizar gestos exagerados acerca de lo que está explicando, debido a que la información visual cobra especial importancia, es necesario tener cuidado con el uso del lenguaje 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 se debe aparentar que ha comprendido lo transmitido, es importante establecer una comunicación efectiva.
- Termine la atención identificando si todas las indicaciones dadas fueron claras, evalúe la comprensión del usuario sobre la información dada e indague ¿Hay algo más en lo que pueda ayudarle?

- **Sordoceguera:** La sordoceguera es una discapacidad única que resulta de la combinación de una deficiencia visual y una deficiencia auditiva, que genera en las personas que la presentan problemas de comunicación, orientación, movilidad, y el acceso a la información. Algunas personas sordociegas son sordas y ciegas totales, mientras que otras conservan restos auditivos y/o visuales.

Algunas recomendaciones para la atención de las personas con discapacidad sordoceguera son:

- Colaborador de Digiturno, guarda de seguridad y personal de línea de frente deberá saludar con, “Buenos días/tardes/noches”, “Bienvenido/a la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur”, “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”, o verificar en los documentos el nombre y apellido del usuario.
- Las personas con sordoceguera utilizan múltiples sistemas de comunicación: escribir en la mano o espalda con letra mayúscula sin levantar el dedo, con los puntos braille, entre otros. Por lo tanto, es necesario que se le pregunte a la persona cómo desea comunicarse, en el caso de que la persona esté acompañada se deben atender las indicaciones que brinde del acompañante sobre el método que la persona prefiere para comunicarse.
- 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.
- Termine la atención identificando si todas las indicaciones dadas fueron claras, evalúe la comprensión del usuario sobre la información dada e indague ¿Hay algo más en lo que pueda ayudarle?

- **Discapacidad física:** De acuerdo con el anexo técnico adjunto a la Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, en esta categoría se encuentran las personas que presentan en forma permanente deficiencias corporales funcionales a nivel de músculo esquelético, neurológico tegumentario de orden congénito o adquirido, pérdida o ausencia de alguna parte de su cuerpo, o presencia de desórdenes del movimiento corporal. Se refiere a aquellas personas que podrían presentar en el desarrollo de sus actividades cotidianas, diferentes grados de dificultad funcional para el movimiento corporal y su relación entre los diversos entornos al caminar, desplazarse,

 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 CIUDADANIA	PS-SC-ACC-MA-01 V5

realizar actividades de cuidado personal entre otras. las personas de talla baja también se incluyen en la categoría de discapacidad física, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1275 de 2009.

Las personas con discapacidad física se desplazan de manera diferente, pueden tener alguna dificultad para alcanzar o manipular objetos, caminar y/o requerir de apoyos como: muletas, bastones, caminador, órtesis, prótesis, sillas de ruedas u otras ayudas especiales.

Algunas recomendaciones para la atención de las personas con discapacidad física son:

- Colaborador de Digiturno, guarda de seguridad y personal de línea de frente deberá saludar con, “Buenos días/tardes/noches”, “Bienvenido/a la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur”, “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”, o verificar en los documentos el nombre y apellido del usuario.
- Ubicarse frente a la persona usuaria de silla de ruedas, a corta distancia, a la altura de sus ojos y sin posturas forzadas.
- En caso del que el usuario lo requiera gestione el préstamo de una silla de ruedas.
- El informador y guarda de seguridad deberá priorizar al usuario evitando que haga fila,
- Preguntarle a la persona usuaria de silla de ruedas si requiere apoyo en su desplazamiento. En caso de que la respuesta sea afirmativa, consulte cómo debe brindar dicho apoyo.
- Facilitar que las personas que usan elementos de apoyo como sillas de ruedas, caminadores, bastones o muletas puedan dejarlas siempre a su alcance y evite cambiarlos de lugar.
- Caminar despacio y al ritmo de las personas que usan elementos de apoyo como sillas de ruedas, caminadores, bastones y muletas
- Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, se debe buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- Deberá orientar siempre sobre el uso de ascensores o rampas.
- Termine la atención identificando si todas las indicaciones dadas fueron claras, evalúe la comprensión del usuario sobre la información dada e indague ¿Hay algo más en lo que pueda ayudarle?

- **Discapacidad intelectual:** De acuerdo con el anexo técnico adjunto a la Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, en esta categoría se incluyen aquellas personas que presentan deficiencias en las capacidades mentales generales, como el razonamiento, la resolución de problemas, la planificación, pensamiento abstracto, el juicio, y aprendizaje. Estos producen deficiencias del funcionamiento adaptativo, de tal manera que el individuo no alcanza los estándares de independencia personal y responsabilidad social en uno o más aspectos de la vida cotidiana.

Algunas recomendaciones para la atención de las personas con discapacidad intelectual son:

- Colaborador de Digiturno, guarda de seguridad y personal de línea de frente deberá saludar con, “Buenos días/tardes/noches”, “Bienvenido/a la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur”, “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”, o verificar en los documentos el nombre y apellido del usuario.

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.



- Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
 - Ser paciente tanto al hablar como al escuchar pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida.
 - Evitar el lenguaje técnico y complejo, adoptar una manera de hablar natural y sencilla
 - Consignar por escrito si la persona debe presentar algún documento adicional o anotar la dirección en caso de que la persona deba dirigirse a otra unidad.
 - Siempre permitir el ingreso del familiar o acompañante a los servicios, independientemente de la edad.
 - No infantilizar ni dirigirse con diminutivos al usuario.
 - Recordar el pleno reconocimiento de los derechos individuales de la persona con discapacidad.
 - Termine la atención identificando si todas las indicaciones dadas fueron claras, evalúe la comprensión del usuario sobre la información dada e indague ¿Hay algo más en lo que pueda ayudarle?
- **Discapacidad psicosocial (mental):** De acuerdo con el anexo técnico adjunto a la Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, la discapacidad psicosocial resulta de la interacción entre las personas con deficiencias (alteraciones en el pensamiento, percepciones, emociones, sentimientos, comportamientos y relaciones, considerando como signos y síntomas atendiendo a su duración, coexistencia, intensidad, y afectación funcional) y las barreras del entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad.

Estas barreras surgen de los límites que las diferentes culturas y sociedades imponen a la conducta y comportamiento humano, así como por el estigma social y las actitudes discriminatorias. Ejemplos de este tipo de discapacidad son: los trastornos depresivos, los trastornos bipolares, los trastornos de ansiedad (de angustia, obsesivo/compulsivo, por estrés postraumático y otros) y los trastornos de personalidad, entre otros

Algunas recomendaciones para la atención de las personas con discapacidad psicosocial mental son:

- Colaborador de Digiturno, guarda de seguridad y personal de línea de frente deberá saludar con, “Buenos días/tardes/noches”, “Bienvenido/a la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur”, “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”, o verificar en los documentos el nombre y apellido del usuario.
- Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en la persona
- Confirmar que la información dada ha sido comprendida.
- Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.
- Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
- Permitir espacios de silencio, disponer de más de una sesión para abordar la atención de ser Necesario
- Evitar reproducir estereotipos sobre las personas con discapacidad psicosocial o mental como asumir que es una persona que puede agredir o hacer daño.
- Si la persona acude sola, es porque se trata de una persona funcional que puede recibir la atención de manera autónoma.
- Siempre permitir el ingreso del familiar o acompañante a los servicios, independientemente de la edad.
- No infantilizar ni dirigirse con diminutivos al usuario.

 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 CIUDADANIA	PS-SC-ACC-MA-01 V5

- Termine la atención identificando si todas las indicaciones dadas fueron claras, evalúe la comprensión del usuario sobre la información dada e indague ¿Hay algo más en lo que pueda ayudarle?

- **Discapacidad múltiple:** De acuerdo con el anexo técnico adjunto a la Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, la Discapacidad múltiple hace referencia a la presencia de dos o más discapacidades asociadas, de orden físico, sensorial, mental o intelectual, las cuales afectan significativamente el nivel de desarrollo, las posibilidades funcionales, la comunicación, la interacción social y el aprendizaje, por lo que requieren para su atención de apoyos generalizados y permanentes. Las particularidades de la discapacidad múltiple no están dadas por la sumatoria de los diferentes tipos de deficiencia, sino por la interacción que se presenta entre ellos (Secretaría de Educación Pública, Perkins International Latin America & Sense International 2011).

Algunas recomendaciones para la atención de las personas con discapacidad múltiple son:

- Colaborador de Digiturno, guarda de seguridad y personal de línea de frente deberá saludar con, “Buenos días/tardes/noches”, “Bienvenido/a la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur”, “Mi nombre es (nombre y apellido...), ¿en qué le puedo servir?”.
- En caso del que el usuario lo requiera gestione el préstamo de una silla de ruedas.
- Preguntarle al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Señor” o “Señora”, o verificar en los documentos el nombre y apellido del usuario.
- Indagar con la familia o el cuidador por el tipo de apoyos que puede requerir para facilitar la comunicación y la interacción, lo cual puede incluir apoyos de otras personas, tecnológicos o estrategias de comunicación aumentativa y alternativa, según sea el caso.
- Atender las recomendaciones de las diferentes categorías de discapacidad según la interacción y los apoyos que requiere la persona con discapacidad múltiple.
- Termine la atención identificando si todas las indicaciones dadas fueron claras, evalúe la comprensión del usuario sobre la información dada e indague ¿Hay algo más en lo que pueda ayudarle?

8.2.1.1. Términos y conceptos importantes en el relacionamiento con la ciudadanía identificada como personas con discapacidad:

Los y las colaboradoras y funcionarios/as deben hacer uso adecuado de la terminología y conceptos relacionados con la discapacidad, al respecto se enfatiza en los siguientes conceptos adecuados:

Expresión incorrecta	Expresión correcta
Discapacitado Persona en condición de discapacidad Minusválido	Persona con discapacidad
Enano	Persona de talla baja
Retardado mental Enfermo mental Mongólico	Persona con discapacidad intelectual

	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E	
	SERVICIO A LA CIUDADANIA	PS-SC-ACC-MA-01 V5

La y El ciego	Persona ciega Persona con discapacidad visual
La y El sordo	Persona sorda Persona con discapacidad auditiva

Gráfico 2. Términos y conceptos

8.2.2. Con enfoque Diferencial:

La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. define una, actuación y atención que valora diversidades, capacidades, riesgos y vulnerabilidades que caracterizan el ciclo vital e histórico, individual y colectivo de diferentes grupos sociales, estos son:

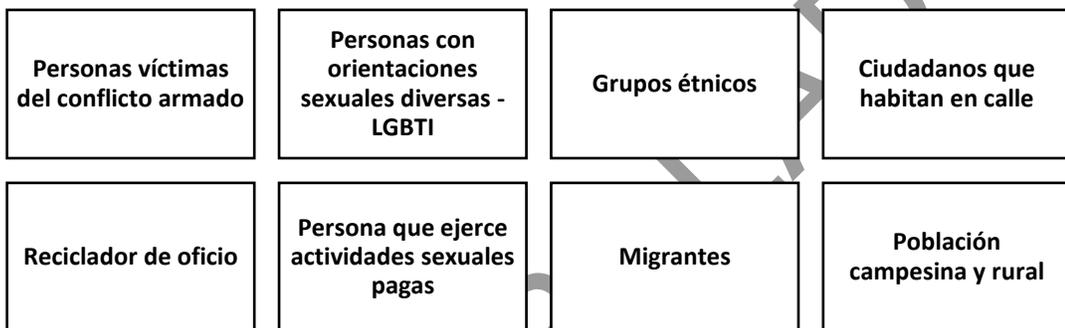


Gráfico 3. Grupos de población con enfoque de atención preferencial.

La atención a esta población en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. se da bajo el marco del enfoque de derechos, el cual reconoce a las personas como titulares de derechos cuya garantía corresponde a la Subred, enfoque de diferencial y perspectiva de interseccionalidad, la cual supone la comprensión del sujeto desde la presencia simultánea de dos o más características diferenciales (género, discapacidad, etapa del ciclo vital, pertenencia étnica y campesina entre otras) que en un contexto histórico, social y cultural determinado incrementan la carga de desigualdad, produciendo experiencias sustantivamente diferentes entre los sujetos.

La atención a las poblaciones diferenciales, en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur cuenta con las siguientes características y recomendaciones:

➤ **Atención a personas pertenecientes a una comunidad étnica:** Los grupos étnicos reconocidos en el marco del presente manual son: Las comunidades indígenas, Comunidades negras, Población palenquera, Población raizal y Pueblo Rrom o gitano.

Algunas recomendaciones para la atención de las comunidades étnicas son:

- Colaborador de Digiturno, guarda de seguridad y personal de línea de frente deberá saludar con, “Buenos días/tardes/noches”, “Bienvenido/a la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur”, “Mi nombre es (nombre y apellido...), ¿en qué le puedo servir?”.
- Siempre identifique si el usuario/a se puede comunicar en español, en caso de no comunicarse en español, identificar el grupo étnico de pertenencia.
- Comunicar al profesional de enlace o al referente de acceso para garantizar la interlocución con el enlace indígena pertinente.



- Atender a las personas sin prejuicios o estigmas por su cultura, origen o raza
 - Asegurar al ciudadano o ciudadana que estamos atendiendo su necesidad, no permitir que la barrera de comunicación se convierta en un medio para ignorar al usuario o descuidar su necesidad.
 - No realizar comentarios, ni tocar las prendas de vestir o accesorios que le llamen la atención de las personas que hacen parte de las comunidades negras, afrocolombianas, raizales, palenqueras, de los pueblos indígenas y del pueblo Rrom/Gitano
 - No realizar comentarios o gestos que denoten desagrado, desacuerdo o lástima en relación con la forma de vestir, aspecto, conformación del grupo familiar o prácticas de las personas que hacen parte de las comunidades negras, afrocolombianas, raizales, palenqueras, de los pueblos indígenas y del pueblo Rrom/Gitano
 - Permita siempre el ingreso de acompañante, si el usuario así lo solicita, esto independiente de la edad del usuario o usuaria
 - Si en la atención se debe diligenciar algún formato, verificar siempre que la información registrada sea correcta, esto teniendo en cuenta que para el caso de las personas que hacen parte de las comunidades negras, afrocolombianas, raizales, palenqueras, de los pueblos indígenas y del pueblo Rrom/Gitano, en ocasiones su nombre o apellidos no son comunes o fáciles de escribir o pronunciar.
 - Si en la atención se debe diligenciar algún formato que indague por la pertenencia étnica, no omita hacer esta pregunta, ni asuma la pertenencia étnica de las personas en razón a sus rasgos físicos aspecto o vestimenta, recuerde que lo que prima es el auto reconocimiento.
 - En caso de no contar con intérpretes para traducir directamente la petición, dejarán constancia de ese hecho y grabarán la solicitud en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta, solicite por escrito el número telefónico para contactarlo.
 - Termine la atención identificando si todas las indicaciones dadas fueron claras, evalúe la comprensión del usuario sobre la información dada e indague ¿Hay algo más en lo que pueda ayudarle?
- **Personas víctimas del conflicto armado:** Para los efectos de la Ley 1448 de 2011 - Ley de víctimas y restitución de tierras, se consideran víctimas a aquellas personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del 1º de enero de 1985, como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario o de violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de Derechos Humanos, ocurridas con ocasión del conflicto armado interno. Los hechos victimizantes reconocidos son: desplazamiento forzado, delitos en contra de la libertad o integridad sexual, amenazas, despojo o abandono de tierras, desaparición forzada, secuestro, tortura, víctimas de minas antipersonales, municiones sin explotar o artefactos explosivos improvisados, homicidio, reclutamiento de niños, niñas y adolescentes y víctimas de atentados terroristas.

Algunas recomendaciones para la atención de la población víctima del conflicto armado son:

- Colaborador de Digiturno, guarda de seguridad y personal de línea de frente deberá saludar con, “Buenos días/tardes/noches”, “Bienvenido/a la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur”, “Mi nombre es (nombre y apellido...), ¿en qué le puedo servir?”.
- Identifique la necesidad del usuario y direcciona adecuadamente, explique el proceso a seguir (indique que debe esperar el proceso de facturación, explique que debe esperar el llamado del profesional en sala de espera)



- 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.
- Facilite la expresión de sentimientos desde un interés genuino por conocer y brindar la información requerida por el ciudadano o ciudadana víctima.
- 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.
- Evitar realizar juicios de valor que puedan generar malestar antes, durante o al finalizar la atención. No asumir situaciones por la manera de vestir o hablar de la persona; no existe un estereotipo de la persona que ha sido víctima del conflicto armado.
- Documentarse muy bien antes de emitir un concepto o brindar una orientación inicial.
- Escuchar y responder con claridad y honestidad las inquietudes o demandas de las personas.
- Evitar preguntar por la vivencia de los hechos victimizantes en el marco del conflicto armado interno; ello se constituye en una acción con daño.
- Asumir una postura corporal sin tensión, que le transmita a la persona víctima seguridad, tranquilidad y confianza. Siempre que se realice una atención a una persona víctima, debe generarse en un ambiente adecuado que genere cercanía entre la institucionalidad y la persona
- No tomar de manera personal reacciones hostiles o de inconformismo por parte de la ciudadanía, se debe tener en cuenta que esta población ha sido víctima de una violación sistemática de sus derechos, por lo cual, su relación con el Estado o la institucionalidad no ha sido en muchas ocasiones favorable. No tomar de manera personal su inconformismo.
- Solicitar apoyo cuando se desconozca información o no se cuenta con los argumentos suficientes para dar respuesta.
- Reconocer que existen diferentes poblaciones víctimas del conflicto armado según origen situación y condición (niños, niñas, adolescentes, jóvenes, adultos, personas mayores, mujeres, hombres, sectores LGBTI, grupos étnicos, personas con discapacidad, campesinos y campesinas, entre otras)..
- Termine la atención identificando si todas las indicaciones dadas fueron claras, evalúe la comprensión del usuario sobre la información dada e indague ¿Hay algo más en lo que pueda ayudarle?

➤ **Personas con orientaciones sexuales diversas LGBTIQ+:** A continuación, se relacionan varios conceptos relevantes para la atención, los cuales se encuentran en el Lineamientos para la incorporación de las variables de la política pública LGBTI en instrumentos de planeación, sistemas de información y para la caracterización de situación de derechos de las personas de los sectores LGBTI, de la Secretaría Distrital de Planeación y son acogidos por la Subred Integrada de Servicios de Salud en el marco de las buenas prácticas en la atención :

- Colaborador de Digiturno, guarda de seguridad y personal de línea de frente deberá saludar con, “Buenos días/tardes/noches”, “Bienvenido/a la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur”, “Mi nombre es (nombre y apellido...), ¿en qué le puedo servir?”
- Identifique la necesidad del usuario y dirccione adecuadamente, explique el proceso a seguir (indique que debe esperar el proceso de facturación, explique que debe esperar el llamado del profesional en sala de espera)
- Se debe resaltar la importancia del personal de atención al ciudadano en respetar la identidad de género de la persona al acceder a los servicios de baños. Por ello, es tan importante que se recalque en la importancia de preguntar por la forma como se



identifica cada persona, más allá de su apariencia física o lo que establezca su documento de identidad.

- El lenguaje incluyente implica usar palabras que no desconozcan las diferentes identidades.
 - Si la persona solicita un servicio en particular, evite presumir y usar expresiones como “LGBT”, “LGBTI”, “comunidad”, “colectivo”, “gremio”, “ustedes”, salvo que la persona lo solicite así.
 - En caso de utilizar el nombre del ciudadano o ciudadana para dar alguna información o llamar su atención, utilice el nombre que la persona haya suministrado, no el nombre que aparece en la cédula de ciudadanía. Esto aplica especialmente para referirse a personas transgeneristas.
 - El informador o informadora de atención al usuario deberá comunicar al personal de salud, cuando el usuario desee ser llamado por su nombre identitario, esto con el objetivo de reconocer su derecho en el espacio público.
 - Termine la atención identificando si todas las indicaciones dadas fueron claras, evalúe la comprensión del usuario sobre la información dada e indague ¿Hay algo más en lo que pueda ayudarle?
- **Ciudadanos que habitan en calle:** Recuerde las siguientes recomendaciones relacionadas con la atención a este grupo poblacional
- Colaborador de Digiturno, guarda de seguridad y personal de línea de frente deberá saludar con, “Buenos días/tardes/noches”, “Bienvenido/a la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur”, “Mi nombre es (nombre y apellido...), ¿en qué le puedo servir?”.
 - Identifique la necesidad del usuario y dirccione adecuadamente, explique el proceso a seguir (indique que debe esperar el proceso de facturación, explique que debe esperar el llamado del profesional en sala de espera)
 - Verifique si el ciudadano cuenta con documento de identidad y afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud.
 - En caso de no contar con afiliación vigente referencie el caso al referente de acceso para apoyar en la información del trámite correspondiente.
 - Evite los gestos o comentarios despectivos asociados a la presentación personal del usuario.
 - Recuerde que en ocasiones estos pueden llevar consigo bolsas, costales y otro producto de su actividad económica, evite solicitar que los deje fuera de la unidad, puesto que estos elementos son para el usuario importantes.
 - Evite realizar juicios de valor relacionado con sus actuaciones
 - Apoye en el diligenciamiento de formatos, explique cuál es el motivo de cada formato o trámite a realizar.
 - Explique los tiempos que debe esperar en cada proceso, puesto que en ocasiones esta población puede mostrarse inquieta o impaciente.
 - Recuerde que el buen trato hacia este grupo poblacional va a incrementar el éxito en la adherencia a tratamientos o indicaciones medicas dadas.
 - Termine la atención identificando si todas las indicaciones dadas fueron claras, evalúe la comprensión del usuario sobre la información dada e indague ¿Hay algo más en lo que pueda ayudarle?
- **Población Migrante:** Recuerde las siguientes recomendaciones relacionadas con la atención a este grupo poblacional.
- Colaborador de Digiturno, guarda de seguridad y personal de línea de frente deberá saludar con, “Buenos días/tardes/noches”, “Bienvenido/a la Subred Integrada de



Servicios de Salud Sur”, “Mi nombre es (nombre y apellido...), ¿en qué le puedo servir?”.

- Identifique la necesidad del usuario y direcciono adecuadamente, explique el proceso a seguir (indique que debe esperar el proceso de facturación, explique que debe esperar el llamado del profesional en sala de espera)
- Verifique el aseguramiento del ciudadano apoyando en los validadores de derechos.
- Explique los trámites a realizar y el lugar en el que los va a realizar, recuerde que para muchos de estos ciudadanos es el primer contacto que tienen con los servicios de salud en Colombia.
- Evite usar tecnicismos, estos solo dificultan y limitan la comunicación con los usuarios.
- Explique sobre direcciones, y ubicaciones de las unidades.
- En caso de no comunicarse en español recordar el uso de la escritura.
- Brinde recomendaciones relacionadas con la continuidad del uso de los servicios de salud.
- Termine la atención identificando si todas las indicaciones dadas fueron claras, evalúe la comprensión del usuario sobre la información dada e indague ¿Hay algo más en lo que pueda ayudarle?

➤ **Población rural o campesina:**

- Colaborador de Digiturno, guarda de seguridad y personal de línea de frente deberá saludar con, “Buenos días/tardes/noches”, “Bienvenido/a la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur”, “Mi nombre es (nombre y apellido...), ¿en qué le puedo servir?”.
- Identifique la necesidad del usuario y direcciono adecuadamente, explique el proceso a seguir (indique que debe esperar el proceso de facturación, explique que debe esperar el llamado del profesional en sala de espera)
- No es lo mismo ser una persona campesina que una persona rural. Todas las personas campesinas son rurales, pero no todas las personas rurales son campesinas. Entendiendo que quienes habitan en la ruralidad no necesariamente están ligadas a factores culturales, sociales, económicos de orden campesino, es decir ligados a la producción de la tierra.
- Recuerde anotar indicaciones, siempre y cuando esto sea solicitado por el usuario.
- Confirme horarios, fechas e imprima documentos como baucher de asignación de citas.
- Priorice la atención de esta población puesto que el traslado desde la ruralidad a la ciudad puede ser superior a las 4 horas, esta instrucción debe ser acogida por todo el personal de salud.
- No solicite al usuario que regrese al otro día si usted puede resolver el requerimiento o petición el mismo día.
- Termine la atención identificando si todas las indicaciones dadas fueron claras, evalúe la comprensión del usuario sobre la información dada e indague ¿Hay algo más en lo que pueda ayudarle?

 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 CIUDADANIA	PS-SC-ACC-MA-01 V5

8.3. PAUTAS DE ATENCIÓN SEGÚN COMPORTAMIENTOS DE LOS USUARIOS

La atención a los usuarios en los diferentes escenarios de la prestación de servicios de salud supone un reto para el personal administrativo y asistencial, esto teniendo en cuenta las necesidades y expectativas presentadas por el usuario, su estado de ánimo, su diagnóstico y en general el contexto que le antecede; por ello a continuación se presentan las situaciones que pueden presentarse en los usuarios de acuerdo a su estado de ánimo y como intervenirlos:

- **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, utiliza palabras groseras o se comunica a través de ellas.

Manejo Correcto:

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

En caso de querer profundizar en la intervención diríjase a CA-HUM-PT-01 MANEJO DE USUARIO PACIENTE DIFÍCIL

- **Introverso:** Requiere de algún servicio, pero no se atreve a comentarlo, espera para ser atendido, tiene una 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 forma muy didáctica
- Plantear alternativas para que tome decisiones
- Hacerlo participe en la charla

Manejo Incorrecto:

- Demostrar prepotencia
- Intimidar con un lenguaje muy técnico

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E</p>	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E	
	SERVICIO A LA CIUDADANIA	PS-SC-ACC-MA-01 V5

- Hacerlo sentir que no son importantes sus comentarios

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

Manejo Correcto:

- Permita que hable y exprese sus requerimientos
- Atiéndalo y escúchelo ateniendo un limite
- Asuma una actitud seria pero amable
- No acepte regalos, detalles o contacto físico con el usuario
- En caso de recibir halagos, agradezca y continúe brindando la información correspondiente.

Manejo Incorrecto:

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

- **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
- Contestes 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 ayudarle a tomar una decisión

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E</p>	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E	
	SERVICIO A LA CIUDADANIA	PS-SC-ACC-MA-01 V5

- **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.
- 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.

8.4. 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 explíquele 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 manifestando.

 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 V5

- 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.

8.5. LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA POR CANALES DE ATENCIÓN

Los canales de atención son los medios y espacios que dispone la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur para que los ciudadanos realicen los tramites y soliciten servicios, información y orientación o asistencia relacionada con sus funciones y competencias. Los canales con que cuenta la Subred son:

8.5.1. 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, estos se encuentran ubicados en las diferentes unidades; estos a su vez operados por informadores de atención al usuario, facturadores, entre otros colaboradores y funcionarios que atienden público.

- Actividades a desarrollar para la atención presencial:
 - **Filtro en filas:** Este se realiza al ingreso del punto de atención, es realizado en la fila con el fin de informar y orientar a los usuarios de acuerdo a su necesidad de manera personalizada.
 - **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 el 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.
- Recomendaciones generales para la atención a los ciudadanos en el canal presencial:
 - **Preparación de la atención:** Organice su puesto de trabajo, antes de iniciar sus actividades, verifique que cuente con acceso a todos los aplicativos necesarios para la atención a los usuarios, verifique que cuenta con elementos necesarios: esferos, cosedoras, lápiz, etc.
 - **Uso de Elementos de Protección Personal:** Use siempre elementos de protección personal teniendo en cuenta el nivel de exposición.
 - **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.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E</p>	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E	
	SERVICIO A LA CIUDADANIA	PS-SC-ACC-MA-01 V5

- **Verifique el uso de identificación:** Siempre use el carné institucional, y chaleco o chaqueta en caso de haberle sido asignado este distintivo.
- **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:** 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.
- **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:

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E</p>	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E	
	SERVICIO A LA CIUDADANIA	PS-SC-ACC-MA-01 V5

- * 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.

NOTA: Recuerde aplicar la encuesta de satisfacción de acuerdo con la definición de la muestra representativa definida por la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, esta actividad es exclusivamente realizada por los informadores de Atención al Usuario.

8.5.2. Canal telefónico

La comunicación telefónica en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. es realizada a través de los diferentes canales de escucha y canales de atención, a través de estos canales se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- 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?
- Clasifique al usuario teniendo en cuenta los sujetos de atención diferenciada o preferencial.
- Verifique la necesidad atendiendo y escuchando las demandas de los usuarios.
- 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.
- 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
- Retroalimente al usuario con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente

 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 CIUDADANIA	PS-SC-ACC-MA-01 V5

- Termine la atención identificando si todas las indicaciones dadas fueron claras, evalúe la comprensión del usuario sobre la información dada e indague ¿Hay algo más en lo que pueda ayudarlo?
- 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
- 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.

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.

8.5.3. 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, Código postal: 110621.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E</p>	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E	
	SERVICIO A LA CIUDADANIA	PS-SC-ACC-MA-01 V5

8.5.4. 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.
- 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.

 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 CIUDADANIA	PS-SC-ACC-MA-01 V5

8.6. 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.

8.7. TIPOLOGÍA DE MANIFESTACIONES

CONSULTA	Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones
DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL	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
DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR	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
QUEJA	Acción de dar a conocer a las autoridades conductas irregulares de servidores públicos o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público
RECLAMO	Noticia que dan los ciudadanos a las autoridades sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio público
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias
SOLICITUD DE COPIA	Facultad que tienen las personas de formular consultas y obtener acceso a la información sobre las actuaciones en general, derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias
SUGERENCIA	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
FELICITACIÓN	Manifestación de un ciudadano (s) frente a la satisfacción por la prestación de un servicio

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	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E	
	SERVICIO A LA CIUDADANIA	PS-SC-ACC-MA-01 V5

8.8. 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 Si Cuéntanos y realizan el direccionamiento para solucionar las mismas.

8.9. 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



8.10. 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.

¿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 etnia, 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 disenso 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 profese 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**
Afilarse 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 disenso 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.

 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 CIUDADANIA	PS-SC-ACC-MA-01 V5

8.11. 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 – BOGOTA TE ESCUCHA.
- Velar por el cumplimiento de las normas legales o internas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios que ofrece presta la entidad, para dar una respuesta de fondo, lo cual no requiere decir que siempre será en concordancia a las expectativas de los ciudadanos.
- Las demás que se requieran en cumplimiento del Decreto 392- de 2015- y las demás para el ejercicio eficiente de la función asignada.

9. BIBLIOGRAFIA:

1. Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. Manual Distrital de Servicio a la Ciudadanía, 2022.
2. Departamento Nacional de Planeación (2013), Protocolos de Servicio al Ciudadano, Bogotá D.C.

 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 CIUDADANIA	PS-SC-ACC-MA-01 V5

10. 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 amplían 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 relación a la correspondencia comunitaria. Se inserta el numeral 8.14.1 Vulneración de derechos.
2025-02-28	5	Se actualiza en plantilla institucional vigente. Se realiza revisión y actualización general del documento.

ELABORADO POR	REVISADO POR	CONVALIDADO	APROBADO
Nombre: Karol Dajanna Sanabria Ortiz	Nombre: Andrea López Guerrero	Nombre: Sandra Patricia Alba Calderón	Nombre: Andrea López Guerrero
Cargo: Profesional Especializado	Cargo: Jefe Oficina Participación comunitaria y servicio al ciudadano	Cargo: Referente Control Documental – Oficina de Calidad	Cargo: Jefe Oficina Participación comunitaria y servicio al ciudadano
Fecha: 2024-02-24	Fecha: 2024-02-25	Fecha: 2024-02-28	Fecha: 2024-02-28

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.