

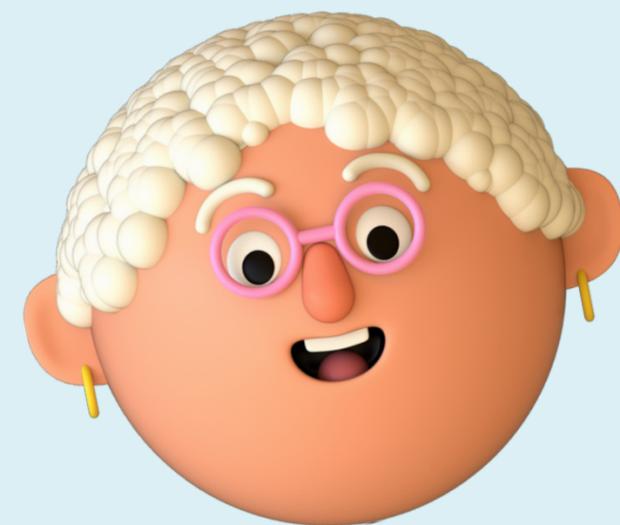
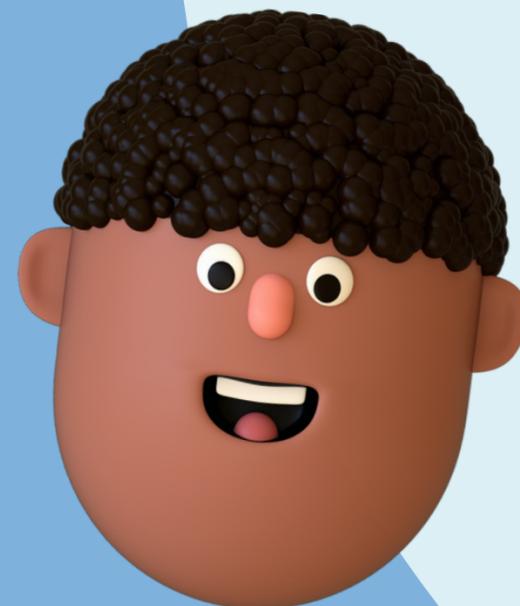
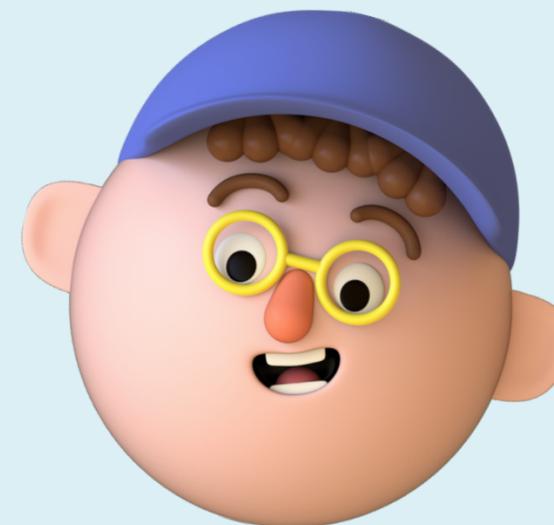
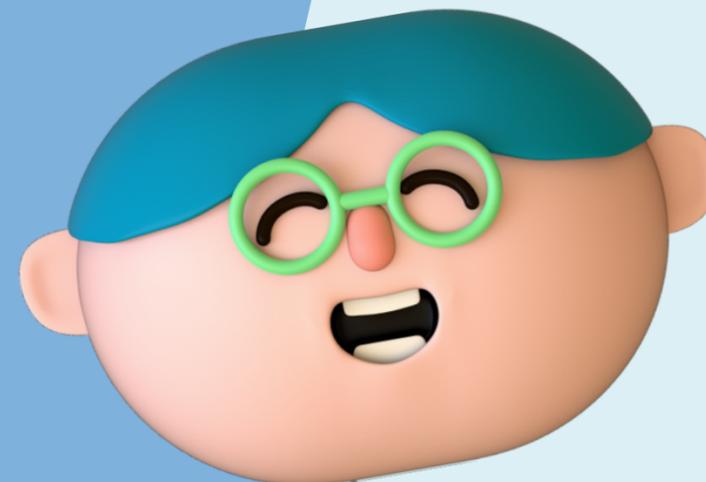
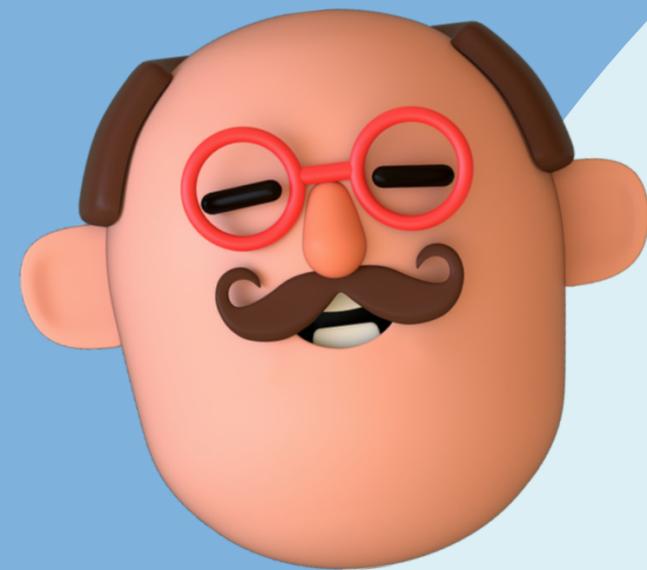
PROTOCOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Hospital Departamental
SANRAFAEL

de Zarzal E.S.E.

Transformando la atención en Salud





CUANDO SE HABLA DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO SE HACE REFERENCIA A LAS ACCIONES RELACIONALES Y DE COMUNICACIÓN CON LAS PERSONAS QUE REQUIERAN DE LA ASESORÍA, ORIENTACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO PARA LA SOLICITUD DE LOS SERVICIOS QUE BRINDA UNA INSTITUCIÓN, EN ESTE CASO, EL HOSPITAL SAN RAFAEL.



ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO



RESPECTUOSO: EL USUARIO DEBE SENTIR QUE ES RECONOCIDO Y VALORADO SIN QUE SE DESCONOZCAN SUS DIFERENCIAS.

AMABLE: EL SERVIDOR PÚBLICO DEBE SER CORTÉS PERO TAMBIÉN SINCERO.

CONFIABLE: EL SERVIDOR MUESTRA INTERÉS DE LA MANERA PREVISTA EN LAS NORMAS Y CON RESULTADOS CERTEROS.

ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO



EMPÁTICO: EL SERVIDOR PÚBLICO DEBE PONERSE EN EL LUGAR DEL PACIENTE.

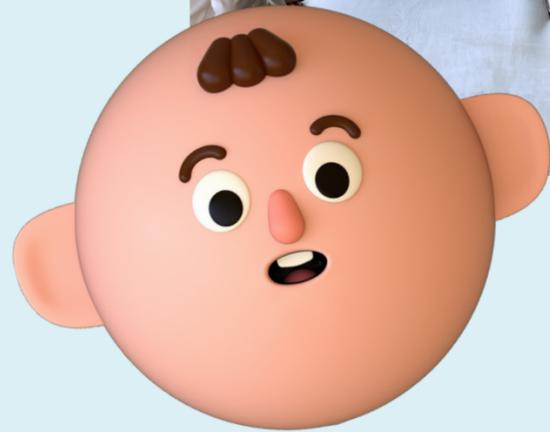
INCLUYENTE: LA ATENCIÓN DEBE SER DE CALIDAD PARA TODOS LOS USUARIOS SIN DISTINCIONES, NI DISCRIMINACIONES.

OPORTUNO: RESPONDER EN EL MOMENTO ADECUADO, CUMPLIENDO LOS TÉRMINOS ACORDADOS CON EL USUARIO.

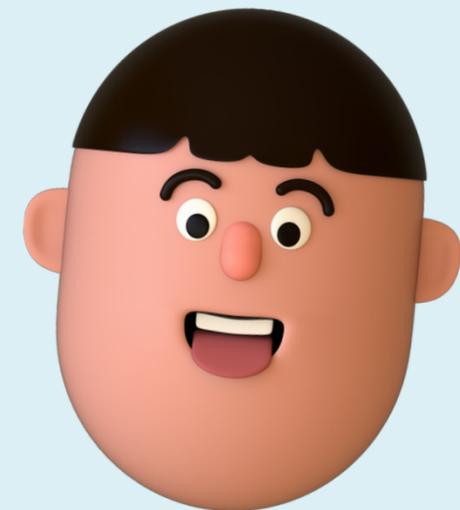
ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO



EFFECTIVO: QUE LA ATENCIÓN BRINDADA SEA ÁGIL Y COHERENTE CON LO QUE ES OBJETO DE SOLICITUD, REQUERIMIENTO O PETICIÓN Y QUE AUNQUE NO SOLUCIONE DE FONDO LA MISMA, SEA UN INSTRUMENTO PARA LOGRAR FINALMENTE LA RESPUESTA ESPERADA.



TIPOS DE CANALES DE ATENCIÓN:



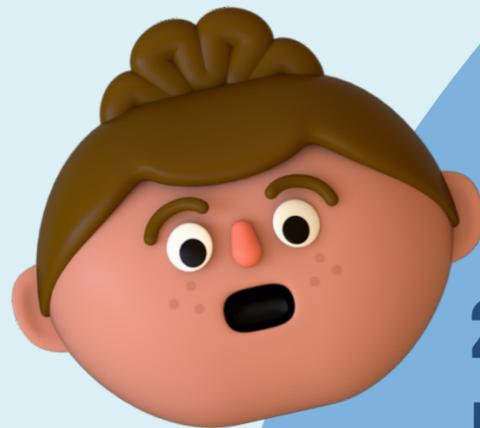
- **MANTENER UNA ACTITUD AMIGABLE Y MIRAR AL INTERLOCUTOR A LOS OJOS; NO MOSTRARSE AGRESIVO VERBALMENTE NI CON LOS GESTOS NI CON LA POSTURA CORPORAL.**
- **DEJAR QUE EL USUARIO SE DESAHOGUE, ESCUCHARLO ATENTAMENTE, NO INTERRUMPIRLO NI ENTABLAR UNA DISCUSIÓN CON ÉL.**
- **EVITAR CALIFICAR SU ESTADO DE ÁNIMO, Y NO PEDIRLE QUE SE CALME.**
- **NO TOMAR LA SITUACIÓN COMO ALGO PERSONAL: EL USUARIO SE QUEJA DE UN SERVICIO, NO DE LA PERSONA.**
- **NO PERDER EL CONTROL; SI EL SERVIDOR CONSERVA LA CALMA ES PROBABLE QUE EL USUARIO 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”, QUE DEMUESTRAN CONSCIENCIA DE LA CAUSA Y EL MALESTAR DEL USUARIO
- 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 USUARIO, INFORMAR AL JEFE INMEDIATO PARA DAR UNA SOLUCIÓN DE FONDO.



**ES
IMPORTANTE
TENER
EN
CUENTA
QUE:**



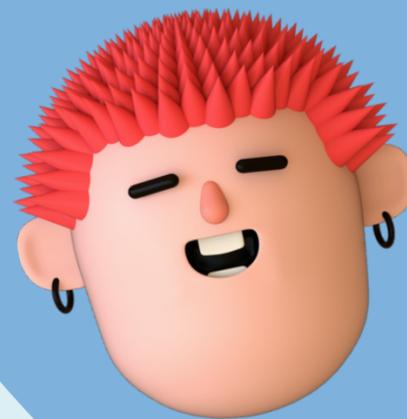
**1. NUESTRO DEBER ES BRINDAR
INFORMACIÓN/ATENCIÓN OPORTUNA Y DE CALIDAD.**

**2. TODA PERSONA SIN IMPORTAR SU ETNIA, EDAD,
RELIGIÓN U ORIENTACIÓN SEXUAL MERECE RESPETO.**

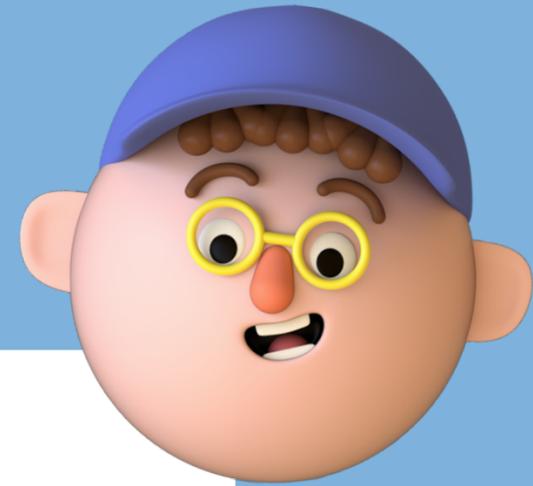
**3. HAY QUE APRENDER A IDENTIFICAR EL CONTEXTO Y LA
DIFERENCIA QUE HAY EN CADA USUARIO.**

**4. DEBEMOS USAR UN LENGUAJE AMABLE Y SENCILLO DE
ENTENDER.**

**5. CUANDO NO CONOCEMOS A AL PERFECCIÓN UN PROTOCOLO,
DEBEMOS DE DIRECCIONAR AL USUARIO A UNA OFICINA DONDE
LE PUEDAN BRINDAR LA AYUDA OPORTUNA.**

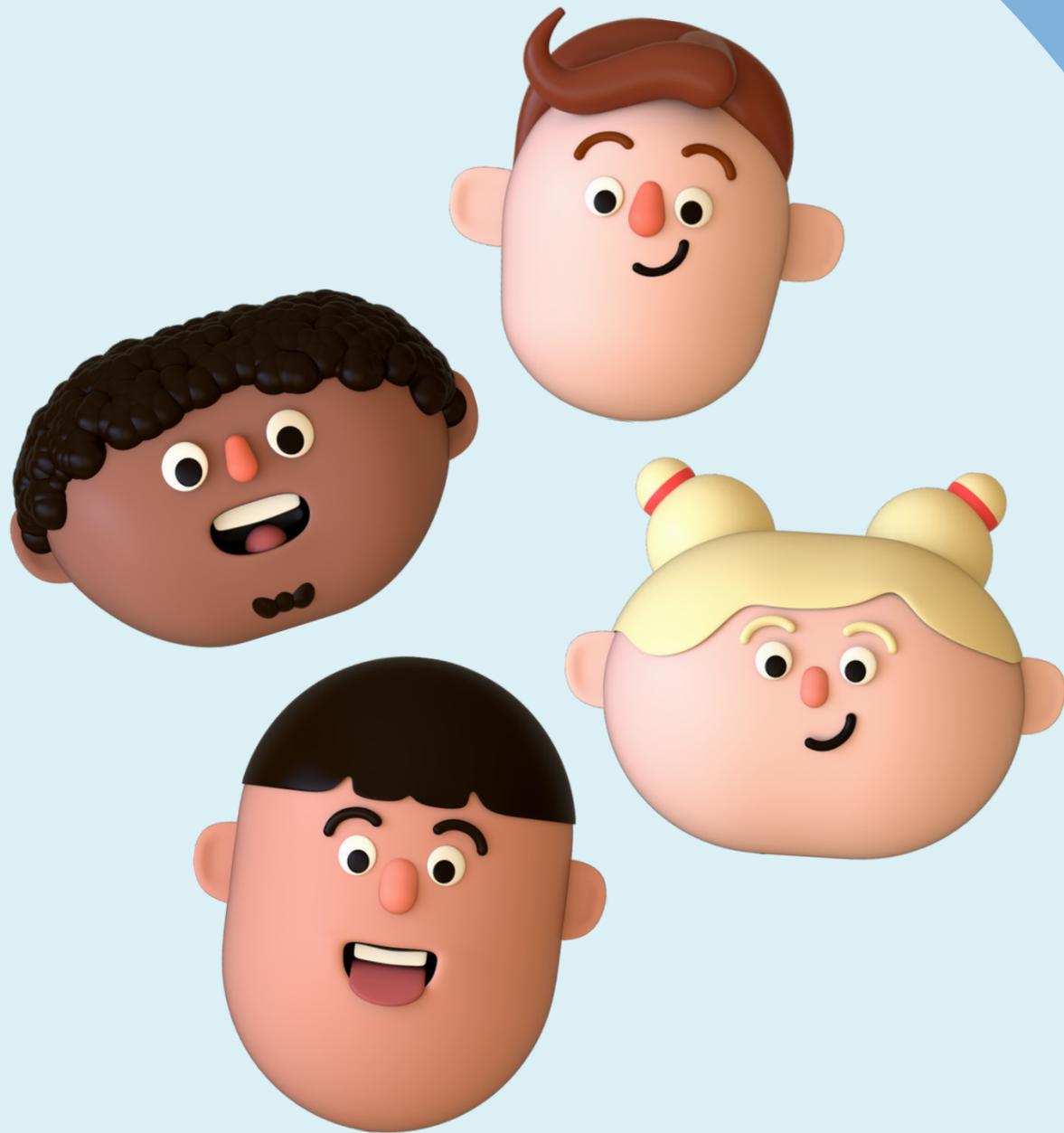


ROL PLAY





PROCEDIMIENTOS PARA PQRSF



**TODA INSTITUCIÓN DEL ESTADO DEBE
CONTAR CON UNA DEPENDENCIA
ENCARGADA DE RECIBIR Y TRAMITAR LAS
QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS
USUARIOS, POR LO TANTO, ESTA FUNCIÓN
DEBERÁ SER DESARROLLADA POR EL SIAU.**

**EL MANEJO INTEGRAL DEL PROCESO
PERMITE MANIFESTAR LA ALTA VALORACIÓN
Y EL RESPETO QUE LA ESE HOSPITAL SAN
RAFAEL ZARZAL TIENE POR EL USUARIO Y
LA IMPORTANCIA DE SU OPINIÓN PARA EL
MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS
SERVICIOS QUE SE PRESENTAN**

QRSF

QUEJA - RECLAMO

Expresión de inconformidad respecto de alguna situación que le generó disgusto en la prestación de un servicio.

SUGERENCIA

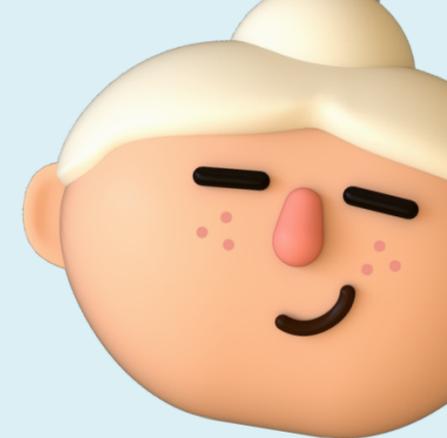
Se refiere a la acción de presentar ideas relacionadas con el mejoramiento en la prestación de los servicios y/o al desempeño de funciones.

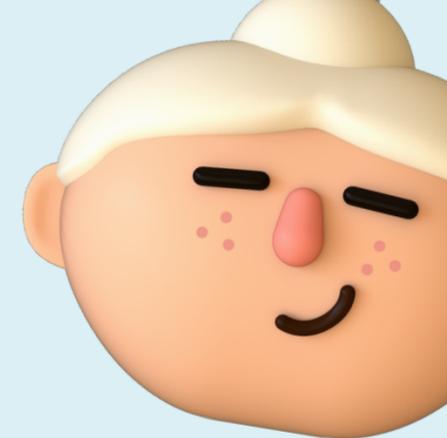
FELICITACIONES

Es la manifestación que expresa el agrado con respecto a la atención de un funcionario y/o servicio de la IPS.

PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE QUEJAS

- 1. Si la PQRSF se recibe mediante llamada:**
El funcionario de SIAU diligencia en el momento de la llamada el formato para PQRSF.
Se transcribe en el consolidado de PQRS.
- 2. Si la PQRSF se presenta personalmente:**
El usuario diligencia el formato para PQRSF.
La revisa la profesional responsable del SIAU para su clasificación.
Se transcribe en el consolidado de PQRS.
- 3. Si la PQRSF se presenta por ventanilla única:**
Se radica y el funcionario de ventanilla única la envía al SIAU.
Se transcribe en el consolidado de PQRS.
La revisa la profesional responsable del SIAU para su clasificación.
- 4. Si la PQRSF se recibe por correo:**
Se imprime la PQRSF.
Se transcribe en el consolidado de PQRS.
La revisa la profesional responsable del SIAU para su clasificación.





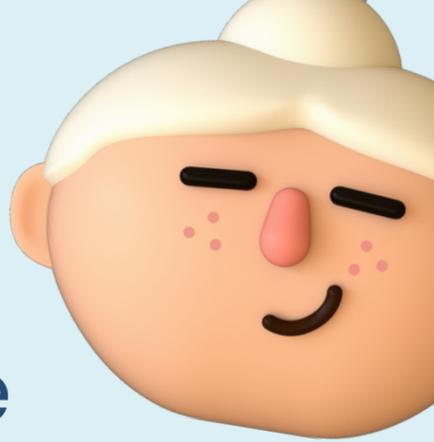
PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE QUEJAS

- 5. Si la PQRSF se recibe por buzón:**
Se abre los buzones en compañía de un representante de la SAC municipal, calidad y control interno todos los lunes a las 3:00 pm, si el lunes es festivo se abre el buzón al día siguiente en compañía de los mismos funcionarios.
Se revisan las PQRSF en compañía del funcionario.
Se transcribe en el consolidado de PQRS.
Se implementa el procedimiento estandarizado para solución de PQRSF.

CLASIFICACIÓN Y ANÁLISIS:

Se realiza el trámite correspondiente dependiendo de la naturaleza y las personas implicadas, a fin de dar solución oportuna al usuario.

De igual forma, se envía la PQRS a la dependencia del jefe de quien se están quejando, para que realice el debido descargo con el funcionario implicado, análisis y respuesta para que esta sea enviada desde la oficina del SIAU al usuario.



MEJORA DEL REQUERIMIENTO:

- Se responde por escrito al usuario tan pronto se tiene la respuesta a la situación planteada o a través de llamada telefónica en caso de que el usuario no deje por escrito su dirección o correo electrónico.
- Se evalúa la situación en el comité de PQRSF que se realiza de forma mensual con el propósito de establecer acciones de mejora.

