


| | | |
|---|---|---|
|  <p>HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO Empresa Social del Estado</p> | MANUAL | FECHA DE EMISIÓN: JUNIO 2023 |
| | MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO DE LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO | VERSIÓN: 05 |
| | | CÓDIGO: AU-IOU-M-001A |
| | | PAGINA: 1 de 33 |

MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO DE NEIVA

2023


¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 Call center: 608-8715907

Línea Gratuita: 018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
Instagram: hospital Universitario Neiva. YouTube: hospital Universitario Neiva

www.hospitalneiva.gov.co

Neiva – Huila - Colombia

| | | |
|---|---|---|
|  | MANUAL | FECHA DE EMISIÓN: JUNIO 2023 |
| | MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO DE LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO | VERSIÓN: 05 |
| | | CÓDIGO: AU-IOU-M-001A |
| | | PAGINA: 2 de 33 |

CONTENIDO


| | |
|--|----|
| 1 INTRODUCCIÓN..... | 3 |
| 2 PRESENTACIÓN..... | 4 |
| 2.1 Objetivos..... | 4 |
| 2.1.1 Objetivo General..... | 4 |
| 2.1.2 Objetivos Específicos..... | 4 |
| 2.2 Alcance..... | 4 |
| 2.3 Definiciones..... | 5 |
| 3 CONTENIDO O CUERPO..... | 8 |
| 3.1 ELEMENTOS DE ATENCIÓN Y COMUNICACIÓN COMÚN A TODOS LOS CANALES..... | 8 |
| 3.1.1 Lineamientos de comunicación institucional..... | 8 |
| 3.1.2 Atributos del buen servicio..... | 9 |
| 3.1.3 Actitud..... | 9 |
| 3.1.4 Lenguaje Claro..... | 9 |
| 3.2 PROTOCOLOS DE ATENCIÓN PRESENCIAL | 10 |
| 3.2.1 Recomendaciones generales..... | 10 |
| 3.2.2. Acciones de anticipación..... | 11 |
| 3.2.3. Atención preferencial y/o diferencial..... | 12 |
| 3.3 PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFONICA..... | 17 |
| 3.3.1 Recomendaciones generales..... | 17 |
| 3.3.2 Call Center..... | 18 |
| 3.3.3 Conmutador..... | 19 |
| 3.4 PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL..... | 20 |
| 3.4.1 Correo electrónico..... | 20 |
| 3.4.2 Gestión documental para seguimiento a PQRSD..... | 22 |
| 3.4.3 Redes Sociales..... | 23 |
| 3.5 PROTOCOLO DE ATENCIÓN POR CORRESPONDENCIA..... | 24 |
| 3.5.1 Comunicación física..... | 24 |
| 3.6 Derechos y deberes de los usuarios..... | 25 |
| 3.7 Estrategia de divulgación y despliegue de derechos y deberes de los pacientes..... | 26 |
| 3.8 Ubicación de servicios asistenciales en el Hospital Universitario..... | 28 |
| 4 EVALUACION..... | 30 |
| 5 ANEXOS..... | 30 |
| 6 CUADRO DE CONTROL DE RESPONSABILIDADES..... | 31 |
| 7 CONTROL DE CAMBIOS..... | 31 |

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 Call center: 608-8715907

Línea Gratuita: 018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
Instagram: hospital Universitario Neiva. YouTube: hospital Universitario Neiva

www.hospitalneiva.gov.co
Neiva – Huila - Colombia

| | | |
|---|---|---|
|  | MANUAL | FECHA DE EMISIÓN: JUNIO 2023 |
| | MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO DE LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO | VERSIÓN: 05 |
| | | CÓDIGO: AU-IOU-M-001A |
| | | PAGINA: 3 de 33 |

1 INTRODUCCION

En la E.S.E. Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo entendemos el servicio al ciudadano(a) como nuestra razón de ser. Los ciudadanos y ciudadanas son el eje de la gestión pública y todos y cada uno de nuestros esfuerzos deben estar dirigidos a satisfacer sus necesidades y garantizar su bienestar individual y colectivo.

Con el fin de facilitar el acercamiento con nuestros usuarios y ciudadanos en general debemos emplear un lenguaje entendible y contribuir con la garantía de sus derechos, propiciando una relación entre iguales, con roles y responsabilidades diferentes pero complementarias.

Por lo anterior, se hace necesario establecer Protocolos de Servicio al Ciudadano, para los distintos canales de atención con los que cuenta nuestra Institución, con la intención de que por medio de un nuevo enfoque de las relaciones entre el Hospital y la ciudadanía, los parámetros de servicio se hagan cada vez más incluyentes, informados, eficaces, igualitarios y satisfactorios.

Estos Protocolos de Servicio al Ciudadano son una guía con orientaciones básicas que busca ordenar y mejorar la interacción entre los colaboradores y los ciudadanos, de forma eficiente y humanizada de la mano de la política de humanización en los servicios.


Los protocolos de servicio unifican y capitalizan las experiencias exitosas, optimizan los recursos y la capacidad de respuesta y mejoran la calidad de vida de quienes atienden y de quienes consultan.

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 Call center: 608-8715907

Línea Gratuita:018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
Instagram: hospital Universitario Neiva. YouTube: hospital Universitario Neiva

www.hospitalneiva.gov.co
Neiva – Huila - Colombia

| | | |
|---|---|---|
|  | MANUAL | FECHA DE EMISIÓN: JUNIO 2023 |
| | MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO DE LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO | VERSIÓN: 05 |
| | | CÓDIGO: AU-IOU-M-001A |
| | | PAGINA: 4 de 33 |

2 PRESENTACIÓN

2.1 Objetivos

2.1.1 Objetivo General

Poner a disposición un manual institucional que incluya las pautas o lineamientos de cortesía que se deben tener en cuenta al momento de interactuar con nuestros clientes internos y externos de tal manera que les permita actuar, ser escuchados y orientados ante la solicitud planteada, garantizando así una atención óptima respetando sus derechos, creencias, costumbres y orientación sexual a través de los distintos canales de atención con los que cuenta la E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO.

2.1.2 Objetivos Específicos

- Establecer el protocolo de atención presencial para la debida Comunicación del colaborador con el usuario de la E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO.
- Establecer el protocolo de atención telefónica con el fin de mejorar la interacción en tiempo real entre el colaborador de la E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO y el ciudadano.
- Fomentar en los colaboradores la E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO la importancia de garantizar los derechos de los usuarios garantizando una información oportuna, clara y concreta.

2.2 Alcance

Con el desarrollo del manual se busca que los colaboradores de todas las unidades funcionales de la E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO sean conscientes de la importancia de tener una comunicación bidireccional entre el Hospital y sus grupos de interés a través de un proceso ordenado y de retroalimentación permanente; fortaleciendo así el uso de los canales diseñados para aumentar la participación ciudadana en el diseño, formulación, desarrollo y seguimiento de las políticas, planes y programas de la institución.

Todos los colaboradores deben tener en cuenta y aplicar este manual para satisfacer las necesidades de la ciudadanía en cuanto a información, consulta, iniciativa, deliberación, decisión y control a la gestión pública que involucra desde la etapa de planeación estratégica hasta la evaluación y generación de planes de mejora. Se espera que este


¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 Call center: 608-8715907

Línea Gratuita:018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
Instagram: hospital Universitario Neiva. YouTube: hospital Universitario Neiva

www.hospitalneiva.gov.co

Neiva – Huila - Colombia

| | | |
|---|---|---|
|  | MANUAL | FECHA DE EMISIÓN: JUNIO 2023 |
| | MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO DE LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO | VERSIÓN: 05 |
| | | CÓDIGO: AU-IOU-M-001A |
| | | PAGINA: 5 de 33 |

manual sirva de punto de partida para los colaboradores de La E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO, al momento de idear y evaluar las estrategias del servicio al ciudadano. Así mismo, se espera que ayude a que las cualidades del buen servicio se materialicen en acciones específicas que satisfagan a la ciudadanía.

2.3 Definiciones

Amigo: son los usuarios que han sido confirmados como un contacto de otro usuario.

Comentario: Éste es el mecanismo por el que se genera una buena parte de la conversación en Facebook. En general, los usuarios tienen la oportunidad de escribir mensajes cortos en las actualizaciones de estado de sus amigos, a las que los mismos pueden responder directamente con otro comentario. Dichas conversaciones son públicas.

Estado: Es la principal forma en la que los usuarios publican sus mensajes en esta red social. Algunas veces contestando a la pregunta ¿Qué estás pensando?, los usuarios actualizan a sus amigos por medio de su estado.

Hashtag: Es el mecanismo usado para crear etiquetas en Twitter, que permiten a sus usuarios encontrar otros trinos similares o relevantes al tema de la etiqueta. Para usarlos los usuarios anteceden el símbolo numeral (#).

Mensaje Directo: El servicio ofrece a sus usuarios la oportunidad de intercambiar mensajes privados, por medio de esta funcionalidad.

Me Gusta: Este es el mecanismo más pasivo para reaccionar frente a una actualización de estado de un amigo, simplemente dando una retroalimentación positiva frente al contenido. Las actualizaciones suelen presentar un conteo de aquellos usuarios que han dado un “Me gusta” a las mismas.

Noticias: Corresponde al mecanismo usado para la visualización de las actualizaciones de estado en las cuentas de sus amigos. Las actualizaciones se presentan en orden cronológico inverso, filtradas por la relevancia que Facebook asigna a dichos mensajes para el usuario.

Página de Fans: Ésta es una funcionalidad destinada a los usuarios no personales en Facebook, permitiendo generar presencia de un lugar, organización, marca o producto, personaje, y/o causa.


Seguir: Ésta es la acción equivalente para suscribirse a las publicaciones de otro usuario, lo cual lo convierte en seguidor.

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 Call center: 608-8715907

Línea Gratuita:018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
Instagram: hospital Universitario Neiva. YouTube: hospital Universitario Neiva

www.hospitalneiva.gov.co
Neiva – Huila - Colombia

| | | |
|---|---|---|
|  | MANUAL | FECHA DE EMISIÓN: JUNIO 2023 |
| | MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO DE LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO | VERSIÓN: 05 |
| | | CÓDIGO: AU-IOU-M-001A |
| | | PAGINA: 6 de 33 |

Timeline: Este término en inglés hace referencia a una línea de tiempo y corresponde al mecanismo usado para la visualización de los trinos publicados por las cuentas a las que los usuarios siguen. Dado que dichos trinos se presentan en orden cronológico inverso, su despliegue traza una “línea del tiempo” de la publicación de los mensajes.

Trino: El logo de este medio social es un pájaro, y su nombre proviene de *tweet*, que hace referencia al canto breve de los mismos. Los mensajes de los usuarios son llamados *tweets* o trinos, y el acto de publicar se llaman *tweeting*, trinar o tuitear.

Discapacidad: Falta o limitación de alguna facultad física o mental que imposibilita o dificulta el desarrollo normal de la actividad de una persona.

Grupos étnicos: Son poblaciones cuyas condiciones y prácticas sociales, culturales y económicas, los distinguen del resto de la sociedad y que han mantenido su identidad a lo largo de la historia, como sujetos colectivos que aducen un origen, una historia y unas características culturales propias.

Empatía: es la intención de comprender los sentimientos y emociones, intentando experimentar de forma objetiva y racional lo que siente otro individuo.

Actitud: es el comportamiento habitual que se produce en diferentes circunstancias. Las actitudes determinan la vida anímica de cada individuo. Las actitudes están patentadas por las reacciones repetidas de una persona.

Jerga: es un lenguaje particular y familiar que utilizan entre sí los integrantes de un cierto grupo social. Esta especie de dialecto puede resultar difícil de entender para aquellos que no forman parte de la mencionada comunidad.

Comportamiento: es la manera en la cual se porta o actúa un individuo en la vida o cualquier otro actor social. Es decir, el comportamiento es la forma de proceder que tienen las personas u organismos ante los diferentes estímulos que reciben y en relación al entorno en el cual se desenvuelven.

Vulnerabilidad: es el riesgo que una persona puede sufrir frente a peligros inminentes, sean ellos desastres naturales, desigualdades económicas, políticas, sociales o culturales.

LGTBI: es la sigla compuesta por las iniciales de las palabras **L**esbianas, **G**ais, **B**isexuales y **T**ransgénero. En sentido estricto agrupa a las personas con las orientaciones sexuales e identidades de género relativas a esas cuatro palabras.


¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 Call center: 608-8715907

Línea Gratuita:018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
Instagram: hospital Universitario Neiva. YouTube: hospital Universitario Neiva

www.hospitalneiva.gov.co

Neiva – Huila - Colombia

| | | |
|---|---|---|
|  | MANUAL | FECHA DE EMISIÓN: JUNIO 2023 |
| | MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO DE LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO | VERSIÓN: 05 |
| | | CÓDIGO: AU-IOU-M-001A |
| | | PAGINA: 7 de 33 |

Lesbiana: Mujer que se siente atraída emocional, afectiva, romántica y/o sexualmente por otra persona de su mismo género.

Gay: Atracción emocional, afectiva y/o sexual que tiene una persona hacia otras de su mismo género.

Transexual o transgénero: Identidad de género que recoge a las personas que se identifican con el género opuesto al de su género asignado al nacer y requiere de un proceso físico de hormonación (no necesariamente de cirugía de reasignación).

Bisexualidad: Capacidad de sentir atracción romántica, afectiva y/o sexual por personas de más de un género/sexo no necesariamente al mismo tiempo, no necesariamente de la misma manera y no necesariamente en el mismo grado ni con la misma intensidad.

Intersexual: Persona que nace con características sexuales (como cromosomas, genitales y/o estructura hormonal) consideradas de uno u otro género.

Call center: Es un centro de servicios telefónicos con capacidad para atender un alto volumen de llamadas a través de agentes capacitados para gestionar diversos temas; puede incluir la atención de otras tecnologías tales como internet, recepción automática de llamadas o chat, en cuyo caso se denominará centro de contacto.

Conmutador: es el lugar donde se conectan líneas telefónicas y permiten la recepción y la distribución de llamadas.

Atención virtual: Este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como chat, correo electrónico, redes sociales, asesor virtual.

Redes sociales: es un término originado en la comunicación. Estas se refieren al conjunto de grupos, comunidades y organizaciones vinculados unos a otros a través de relaciones sociales. Esto fue el resultado de la convergencia de los medios, la economía política de los mismos y el desarrollo de tecnologías, teniendo como objetivo la interacción de dos o más canales.

Correspondencia: es la carta o el conjunto de las mismas que consisten en un texto escrito a través del cual un individuo le comunica a otro alguna cuestión, o lo pone al corriente de sus novedades.


¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 Call center: 608-8715907

Línea Gratuita:018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
Instagram: hospital Universitario Neiva. YouTube: hospital Universitario Neiva

www.hospitalneiva.gov.co

Neiva – Huila - Colombia

| | | |
|---|---|---|
|  | MANUAL | FECHA DE EMISIÓN: JUNIO 2023 |
| | MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO DE LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO | VERSIÓN: 05 |
| | | CÓDIGO: AU-IOU-M-001A |
| | | PAGINA: 8 de 33 |

3 CONTENIDO O CUERPO

3.1 ELEMENTOS DE ATENCIÓN Y COMUNICACIÓN COMÚN A TODOS LOS CANALES

El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano, pues se debe tratar de 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. Los ciudadanos necesitan información y aprecian que ésta les sea dada de manera oportuna, clara y completa.

3.1.1 Lineamientos de comunicación institucional

Los colaboradores de la E.S.E. HOSPITALUNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO, entonces, deben:

- Saludar siempre al ciudadano, con una sonrisa.
¡Buenos días, Señor “Nombre” ¡o ¡Buenas tardes, Señora “Nombre” ¡
¡En qué le puedo servir ¡Con mucho gusto ¡
¡Que tenga un buen día ¡¡ Hasta Luego ¡
- Ser cortés, sencillo, respetuoso y mostrar interés en ayudar. Utilizar un tono de voz apropiado, armonioso y agradable
- No pierda el control en el trato con el ciudadano. Si el ciudadano se torna agresivo, mantenga una actitud amigable (mire al interlocutor a los ojos de ser posible), no lo interrumpa, cuide el tono de su voz, no tome el asunto como personal y con palabras amables, manifieste su comprensión del tema y brinde alguna solución, sin comprometerse en algo que no pueda realizarse.
- Tener alternativas de solución y brindárselas al ciudadano.
- Si la respuesta al requerimiento del ciudadano es negativa, enuncie de manera clara, las razones por las cuales el ciudadano no puede acceder a la solicitud. Brinde alternativas o los pasos a seguir que ayuden a solucionar de la mejor forma el requerimiento.
- Manténgase informado de la ubicación de las oficinas, de los puntos de atención, de las unidades sanitarias, de las cajas de pago, de puntos de facturación y de los horarios de visita clínica y administrativa, entre otros.
- Evite respuestas groseras como “eso no me toca a mí”, “no se” y “no tengo tiempo”.


¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 Call center: 608-8715907

Línea Gratuita:018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
Instagram: hospital Universitario Neiva. YouTube: hospital Universitario Neiva

www.hospitalneiva.gov.co

Neiva – Huila - Colombia

| | | |
|---|---|---|
|  | MANUAL | FECHA DE EMISIÓN: JUNIO 2023 |
| | MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO DE LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO | VERSIÓN: 05 |
| | | CÓDIGO: AU-IOU-M-001A |
| | | PAGINA: 9 de 33 |

3.1.2 Atributos del buen servicio

El servicio que brinda La E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO, debe cumplir con ciertos atributos relacionados con la expectativa que el ciudadano tiene sobre el servicio que necesita. Por esto, el servicio debe ser:

- **Respetuoso:** Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestras diferencias.
- **Amable:** Cortés, pero también sincero.
- **Confiable:** De la manera prevista 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 los términos acordados con el ciudadano.
- **Efectivo:** Resuelve lo pedido.

3.1.3 Actitud

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

Se espera de los colaboradores del Hospital Universitario de Neiva, 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.

Por supuesto, aunque el buen servicio sea la regla, si un usuario es grosero o violento, también es obligatorio exigirle respeto de manera cortés. Si el ciudadano persiste en su actitud, el servidor debe llamar a su jefe inmediato y cederle el manejo de la situación.

3.1.4 Lenguaje claro

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


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

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 Call center: 608-8715907

Línea Gratuita: 018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
Instagram: hospital Universitario Neiva. YouTube: hospital Universitario Neiva

www.hospitalneiva.gov.co
Neiva – Huila - Colombia

| | | |
|---|---|---|
|  | MANUAL | FECHA DE EMISIÓN: JUNIO 2023 |
| | MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO DE LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO | VERSIÓN: 05 |
| | | CÓDIGO: AU-IOU-M-001A |
| | | PAGINA: 10 de 33 |

Con base en lo anterior, implementando un Lenguaje Claro se busca mejorar la comunicación con los ciudadanos, usuarios, familias pacientes de tal forma que puedan tener certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que podrán solucionar sus inquietudes y gestionar sus trámites.

¿Para qué se requiere un uso de lenguaje claro en las comunicaciones del Estado?

- Reduce errores y aclaraciones innecesarias.
- Reduce costos y cargas para el ciudadano.
- Reduce costos administrativos y de operación para las entidades.
- Aumenta la eficiencia en la gestión de las solicitudes de los ciudadanos.
- Reduce el uso de intermediarios.
- Fomenta un ejercicio efectivo de rendición de cuentas por parte del Estado.
- Promueve la transparencia y el acceso a la información pública.
- Facilita el control ciudadano a la gestión pública y la participación ciudadana.
- Fomenta la inclusión social

Esta sección propone algunas recomendaciones de lenguaje claro:

- El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse 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.
- Evite tutear al ciudadano.

3.2 PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

Este protocolo aplica para todo el personal ya sea asistencial, de cara al usuario y/o administrativo.

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

3.2.1 Recomendaciones generales

- **Presentación personal:** La presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al colaborador del Hospital Universitario de Neiva y a la entidad. Por eso, es importante mantener una buena presentación, apropiada para


¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 Call center: 608-8715907

Línea Gratuita: 018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
Instagram: hospital Universitario Neiva. YouTube: hospital Universitario Neiva

www.hospitalneiva.gov.co

Neiva – Huila - Colombia

| | | |
|---|---|---|
|  | MANUAL | FECHA DE EMISIÓN: JUNIO 2023 |
| | MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO DE LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO | VERSIÓN: 05 |
| | | CÓDIGO: AU-IOU-M-001A |
| | | PAGINA: 11 de 33 |

el rol que se desempeña y guardar adecuadamente la imagen institucional. La identificación siempre debe estar visible.

- **Comportamiento:** Comer en el puesto de trabajo o mientras atiende un usuario, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano; o hablar por celular o con sus compañeros si no es necesario para completar la atención solicitada, indisponen al ciudadano, le hace percibir que sus necesidades no son importantes. Esto último no está acorde a la política de comunicación institucional.
- **La expresividad en el rostro:** La expresión facial es relevante; no hace falta sonreír de manera forzada: mirando al interlocutor a los ojos ya se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado y cortés.
- **La voz y el lenguaje:** El lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Por ello conviene escoger bien el vocabulario y seguir las recomendaciones sobre el Lenguaje Claro previstas en el numeral 3.4 del presente Protocolo. 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.
- **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.
- **El puesto de trabajo:** El cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido.

3.2.2 Acciones de anticipación

Los colaboradores de la E.S.E Hospital Universitario de Neiva que interactúan en diferentes momentos con el ciudadano; en cada uno les corresponde proceder de la siguiente manera:


- Seguir los lineamientos de comunicación institucional y los atributos para un buen servicio, actitud de servicio y lenguaje claro mencionados en este documento.
- Estar en el sitio de trabajo 10 o 15 minutos antes de iniciar servicio y/o la atención.
- Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano que está atendiendo y escucharlo con atención.
- Verifique si el usuario necesita una atención preferencial y/o diferencial, si es extranjero o necesita intérprete. (enfoque diferencial)

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 Call center: 608-8715907

Línea Gratuita:018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
Instagram: hospital Universitario Neiva. YouTube: hospital Universitario Neiva

www.hospitalneiva.gov.co
Neiva – Huila - Colombia

| | | |
|---|---|---|
|  | MANUAL | FECHA DE EMISIÓN: JUNIO 2023 |
| | MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO DE LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO | VERSIÓN: 05 |
| | | CÓDIGO: AU-IOU-M-001A |
| | | PAGINA: 12 de 33 |

- Retroalimentar al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente. Preguntarle, como regla general: “¿Hay algo más en que pueda servirle?”.

3.2.3 Atención preferencial y/o diferencial

Es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad, personas de talla baja, y personas con identidad de género distintas.

Por lo anterior la atención en salud debe tener un enfoque integral reconociendo las necesidades particulares de la población.

Recomendaciones para atención de población preferencial y/o diferencial

- En las filas de ingreso a visitas, se debe ejercer la priorización por parte del grupo de vigilancia que realiza el control de ingreso. Deben estar atentos y priorizar cada una de las personas descritas en este punto que requieren de atención especial, a fin de permitir su ingreso prioritario.
- En los puntos de Atención y/o Ventanillas de Facturación, Admisiones, Atención al Usuario, Caja, Consulta Externa, de Toma de Exámenes y demás, las ventanillas de Atención Preferencial, deben estar apropiadamente señalizadas.
- Si no hay ventanillas preferenciales señalizadas, en el punto de atención, debe indicarse a los demás usuarios que, en ese lugar, la Atención Preferencial es prioridad.
- En las salas de espera, parqueaderos, etc., se debe indicar el lugar o espacios para la ubicación de pacientes que requieren Atención Preferencial.

Adultos mayores y mujeres embarazadas: Según la Ley **1276** de **2009**, los adultos mayores son personas de sesenta (60) años de edad o más. A criterio de los especialistas, una persona podrá ser clasificada dentro de este rango, siendo menor de 60 años y mayor de 55, cuando sus condiciones de desgaste físico, vital y psicológico así lo determinen.

- Una vez entran a la sala de espera, el colaborador debe orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para ellos.
- La atención, dentro de este grupo de personas, se realiza por orden de llegada.


Atención a niños, niñas y adolescentes: Tomando como base la Ley **1098** de **2006**, niños o niñas son las personas entre los 0 a los 12 años y, por adolescente las personas entre 12 y 18 años de edad. Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular. En caso de atención presencial:

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 Call center: 608-8715907

Línea Gratuita:018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
Instagram: hospital Universitario Neiva. YouTube: hospital Universitario Neiva

www.hospitalneiva.gov.co
Neiva – Huila - Colombia

| | | |
|---|---|---|
|  | MANUAL | FECHA DE EMISIÓN: JUNIO 2023 |
| | MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO DE LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO | VERSIÓN: 05 |
| | | CÓDIGO: AU-IOU-M-001A |
| | | PAGINA: 13 de 33 |

- Hay que escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado.
- No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño o adolescente diga.
- Debe llamárselos por su nombre y no usar apelativos como 'chiquito' o 'mijito', entre otros.
- Es deseable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad y entendible.

Personas en situación de vulnerabilidad

Se consideran personas en situación de vulnerabilidad a las víctimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema. Con el fin de evitar mayores traumas y victimizar a estas personas deben incorporarse al modelo de servicio actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria. En desarrollo del protocolo de servicio, le corresponde al servidor público:

- Escuchar atentamente
- Orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor.
- Dar un trato digno y respetuoso a una persona que ha sufrido situaciones extremas.

Grupos étnicos minoritarios

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos. El colaborador debe:

- Identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete o un acompañante permanente que hable las dos lenguas con el fin de garantizar la comunicación.
- Si ninguna de estas alternativas es posible, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser un procedimiento dispendioso, exigirá paciencia y voluntad de servicio.
- Solicitarles los documentos, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud o trámite.
- Respetar sus costumbres y creencias, facilitando la interacción interinstitucional con sus autoridades tradicionales.

Personas LGTBI

A este grupo pertenecen las personas lesbianas, gays, bisexuales, transgénero e interés. Se recomienda tener en cuenta lo siguiente:

- Evite bromas o insinuaciones maliciosas acerca de las personas LGTBI.


¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 Call center: 608-8715907

Línea Gratuita:018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
Instagram: hospital Universitario Neiva. YouTube: hospital Universitario Neiva

www.hospitalneiva.gov.co

Neiva – Huila - Colombia

| | | |
|---|---|---|
|  <p>HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO Empresa Social del Estado</p> | MANUAL | FECHA DE EMISIÓN: JUNIO 2023 |
| | MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO DE LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO | VERSIÓN: 05 |
| | | CÓDIGO: AU-IOU-M-001A |
| | | PAGINA: 14 de 33 |

- Sea inclusivo/a en el registro de información ya sea de historia clínica o administrativa incluyendo términos de género neutro.
- Plantee a la persona LGTBI la posibilidad de su derecho a negarse a cualquier pregunta.
- No haga suposiciones. Cualquier persona que accede a la institución podría autoidentificarse como LGTBI, no asuma el sexo biológico de la persona.
- Tenga presente que la homosexualidad no puede entenderse como una simple elección, pues numerosos estudios confirman que asumir la propia homosexualidad no es nada fácil, por tal no se trata.

Personas en condición de discapacidad

La Ley Anti-trámites (Decreto 19 de 2012), dispuso en el artículo 13 como deber de las entidades del Estado que cumplan funciones administrativas, “establecer mecanismos de atención preferencial a personas con algún tipo de discapacidad”.

De acuerdo al artículo 1° de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, entre las personas con discapacidad se incluyen “aquellas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”

Por tal motivo, es necesario e importante conocer los diferentes tipos de discapacidad y plantear los diferentes mecanismos de atención siguiendo las recomendaciones planteadas por la “GUIA PARA ENTIDADES PUBLICAS, SERVICIO Y ATENCION INCLUYENTE.”

Discapacidad Sensorial:

- Discapacidad visual
- Discapacidad auditiva
- Sordoceguera

Dentro de la discapacidad sensorial, encontramos la discapacidad visual y la discapacidad auditiva, caracterizadas por la pérdida total de la visión o la audición. Así mismo, existen otros tipos de discapacidades relacionadas con la disminución de algunos de los sentidos.

Recomendaciones en la atención a personas con discapacidad visual según la guía para entidades públicas, servicio y atención inclúyete.

- No hale del vestuario o del brazo.
- Informe los documentos de los cuales está haciendo entrega y lo que usted está haciendo. Se sugiere utilizar expresiones como: “al frente suyo se encuentra el


¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 Call center: 608-8715907

Línea Gratuita:018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
Instagram: hospital Universitario Neiva. YouTube: hospital Universitario Neiva

www.hospitalneiva.gov.co

Neiva – Huila - Colombia

| | | |
|---|---|---|
|  <p>HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO Empresa Social del Estado</p> | MANUAL | FECHA DE EMISIÓN: JUNIO 2023 |
| | MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO DE LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO | VERSIÓN: 05 |
| | | CÓDIGO: AU-IOU-M-001A |
| | | PAGINA: 15 de 33 |

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

Recomendaciones en la atención a personas con discapacidad auditivas, sordas o hipoacusias según la guía para entidades públicas, servicio y atención inclúyete.

- Asegúrese que el usuario conozca el lenguaje oficial de señas, si contesta afirmativo y se encuentra solo acuda a la aplicación centro de relevo en el equipo de cómputo. más cercano, en el encontrara interpretación en línea.
- Si el usuario manifiesta no conocer el lenguaje oficial de señas, tenga en cuenta lo siguiente:
 - ✚ Asegúrese de dirigirse directamente a la persona con discapacidad y no a su intérprete o acompañante.
 - ✚ Siempre hable de frente y articule las palabras en forma clara y pausada.
 - ✚ Evite taparse la boca o voltearse cuando está interactuando con una persona sorda, ya que algunas tienen la habilidad de leer los labios.
 - ✚ No realice gestos exagerados acerca de lo que está explicando.

Discapacidad Física o Motora

Una persona con discapacidad física o motora es aquella que tiene una limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades, en esta incluyen las personas de talla baja.

Para la atención de estos usuarios es importante seguir las siguientes recomendaciones brindadas por la guía para entidades públicas: Servicio y atención incluyente:


- Pregunte si la persona con discapacidad requiere ayuda. Si la acepta, solicite que le explique lo que debe hacer y cómo.

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 Call center: 608-8715907

Línea Gratuita:018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
Instagram: hospital Universitario Neiva. YouTube: hospital Universitario Neiva

www.hospitalneiva.gov.co
Neiva – Huila - Colombia

| | | |
|---|---|---|
|  | MANUAL | FECHA DE EMISIÓN: JUNIO 2023 |
| | MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO DE LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO | VERSIÓN: 05 |
| | | CÓDIGO: AU-IOU-M-001A |
| | | PAGINA: 16 de 33 |

- No toque sus elementos de ayuda (muletas, caminador, bastón) ni separe a las personas de estos, a menos que lo solicite.
- No tome a la persona con discapacidad de los brazos cuando se traslade. Hágalo únicamente en los casos en que sea solicitado.
- No lo apresure y evite jalarlo bruscamente o empujarlo.
- No transporte a las personas usuarias de sillas de ruedas, a menos que ellas lo soliciten.

Discapacidad Cognitiva

La discapacidad cognitiva inicia antes de los 18 años y se caracteriza por la presencia de limitaciones significativas en el funcionamiento intelectual, es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación.

Para la atención de estos usuarios es importante seguir las siguientes recomendaciones brindadas por la guía para entidades públicas: Servicio y atención incluyente:

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

Discapacidad Mental

Las personas con discapacidad mental presentan una alteración bioquímica que afecta su forma de pensar, sus sentimientos, su humor, su habilidad de relacionarse con otros y su comportamiento. Ejemplo: los Trastornos Depresivos, los Trastornos Bipolares, los Trastornos de Ansiedad entre otros.

Para la atención de estos usuarios es importante seguir las siguientes recomendaciones brindadas por la guía para entidades públicas: Servicio y atención incluyente:

- Diríjase con respeto.
- Aplique los protocolos de atención mencionados (protocolo de atención presencial)
- Realice preguntas cortas, en un lenguaje claro y sencillo.
- Confirme que la información brindada fue comprendida perfectamente.
- Tenga en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por estas personas


¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 Call center: 608-8715907

Línea Gratuita:018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
Instagram: hospital Universitario Neiva. YouTube: hospital Universitario Neiva

www.hospitalneiva.gov.co

Neiva – Huila - Colombia

| | | |
|---|---|---|
|  | MANUAL | FECHA DE EMISIÓN: JUNIO 2023 |
| | MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO DE LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO | VERSIÓN: 05 |
| | | CÓDIGO: AU-IOU-M-001A |
| | | PAGINA: 17 de 33 |

3.3 PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

(Conmutador, Líneas telefónicas internas y Call center)

Por este canal es posible la interacción en tiempo real entre el colaborador y el ciudadano a través de las redes de telefonía fija o móvil. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos del Hospital Universitario, conmutador, centro de llamada (call center) y centros de contacto. (Extensiones telefónicas)

Se establece Protocolo Telefónico, como la forma en la que todos los colaboradores de la E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDOMONCALEANO PERDOMO de Neiva deben responder las llamadas tanto internas como externas:

- a. Buenos días/Buenas tardes (según corresponda)
- b. Nombrar la Unidad funcional desde donde se responde
- c. Identificarse por su nombre, apellidos y cargo que desempeña
- d. Decir la frase “¿En qué le puedo servir?”

3.3.1 Recomendaciones generales


- Saber usar todas las funciones del teléfono.
- Disponer de un listado de las Unidades de la Institución.
- Seguir el protocolo establecido al responder.
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.
- Mantener el micrófono frente a la boca a una distancia aproximada de 3 cm.
- Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles, etc.
- Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- Si no se cuenta con diadema, sostener el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para anotar los mensajes o acceder al computador y buscar la información requerida por el ciudadano.
- Conteste pronto la llamada, al segundo o tercer timbre como máximo.
- Adopte una voz “telefónica” controlando el volumen y velocidad.
- Proyecte un tono de voz entusiasta, natural, atenta y respetuosa.
- Despídase cordialmente.
- Si el teléfono tiene operando la función de atención múltiple, atienda las llamadas entrantes de manera gentil y trate de resolverlas, ya sea redireccionando la llamada, dejándola brevemente en espera o solucionando y terminando la llamada.
- **El tono de la 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

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 Call center: 608-8715907

Línea Gratuita:018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
Instagram: hospital Universitario Neiva. YouTube: hospital Universitario Neiva

www.hospitalneiva.gov.co
Neiva – Huila - Colombia

| | | |
|---|---|---|
|  | MANUAL | FECHA DE EMISIÓN: JUNIO 2023 |
| | MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO DE LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO | VERSIÓN: 05 |
| | | CÓDIGO: AU-IOU-M-001A |
| | | PAGINA: 18 de 33 |

pensar a quien escucha que lo están atendiendo sin ganas, como por cumplir, pero sin buscar satisfacer y sin actitud de servicio. 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.
- **La vocalización:** Pronunciar claramente las palabras, sin omitir 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.

3.3.2 Call Center

Es un centro de servicios telefónicos con capacidad para atender un alto volumen de llamadas a través de agentes capacitados para gestionar diversos temas. La Institución cuenta con el servicio de Call Center tercerizado, por lo que el proveedor de este servicio deberá tener en cuenta las siguientes recomendaciones:


- Revisar que los elementos (computador, teléfono, etc.) y los documentos para la atención estén disponibles.
- Conocer las novedades del servicio mientras se estuvo fuera de turno.
- Contestar la llamada antes del tercer timbre.
- Seguir el protocolo establecido al responder.
- Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes.
- Esperar, sin interrumpir, a que el ciudadano termine de hablar antes de responder siguiendo el protocolo establecido.
- Si es preciso, informar al ciudadano que paso sigue en el proceso.
- Si el usuario debe poner la llamada en espera, explicar al ciudadano por qué debe ponerla y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
- Antes de poner la llamada en espera, informarle que se le está solicitando permiso para hacerlo y esperar la respuesta.
- Si se estima que el tiempo de espera será largo, darle la opción al ciudadano de que se mantenga en la línea u ofrecer devolverle la llamada después, siempre y cuando los procedimientos de la Institución lo permitan; si el ciudadano acepta la devolución de la llamada, debe pedírsele su número telefónico y efectivamente devolver la llamada.

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 Call center: 608-8715907

Línea Gratuita: 018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
Instagram: hospital Universitario Neiva. YouTube: hospital Universitario Neiva

www.hospitalneiva.gov.co
Neiva – Huila - Colombia

| | | |
|---|---|---|
|  | MANUAL | FECHA DE EMISIÓN: JUNIO 2023 |
| | MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO DE LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO | VERSIÓN: 05 |
| | | CÓDIGO: AU-IOU-M-001A |
| | | PAGINA: 19 de 33 |

- Cuando el ciudadano haya aceptado esperar, retomar la llamada cada cierto tiempo y explicarle cómo va su gestión.
- Al retomar la llamada, ofrecer agradecimiento por la espera o disculparse por la demora, en el evento de que se haya excedido en el tiempo prometido.
- Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata, explicarle la razón de la demora.
- Verificar con el ciudadano que entendió la información y preguntarle si hay algo más en lo que se le pueda servir.
- Retroalimentar al ciudadano con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.
- Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre.
- Permitirle al ciudadano colgar primero.
- Si hubo alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, comunicarlo al jefe inmediato para que resuelva de fondo.

3.4 PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL

Este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como correo electrónico, redes sociales y página web. Las consideraciones generales para la interacción con el ciudadano a través de redes sociales están establecidas por gobierno digital del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones, en el documento Gestión de la Comunicación en Redes Sociales.

3.4.1 Correo electrónico

La E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANOPERDOMO, cuenta con un medio de comunicación efectivo como el correo electrónico institucional (OUTLOOK), el cual permite comunicarse a nivel interno y externo; se procura seguir los siguientes pasos para su debido uso:


- Disponer de los primeros diez (10) minutos de la jornada laboral, tanto en la mañana como en la tarde, para revisar el correo y contestar todos los mensajes que le conciernen a la institución, previa priorización y depuración.
- El colaborador accederá al correo electrónico a través del siguiente enlace: <https://portal.office.com>. Posteriormente deberá ingresar la cuenta Institucional y la clase correspondiente.
- El colaborador 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.

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 Call center: 608-8715907

Línea Gratuita:018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
Instagram: hospital Universitario Neiva. YouTube: hospital Universitario Neiva

www.hospitalneiva.gov.co
Neiva – Huila - Colombia

| | | |
|---|---|---|
|  <p>HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO Empresa Social del Estado</p> | MANUAL | FECHA DE EMISIÓN: JUNIO 2023 |
| | MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO DE LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO | VERSIÓN: 05 |
| | | CÓDIGO: AU-IOU-M-001A |
| | | PAGINA: 20 de 33 |


- El colaborador debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, el nombre y la dirección web de la entidad. Recordar usar las plantillas de firma de la Institución
- Seguir el protocolo establecido por la entidad con relación al uso de plantillas y firmas, el cual se establece de la siguiente manera para todos los usuarios del correo institucional de la E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO
- 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 colaborador.
- Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la institución.
- 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 de este 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.
- Contestar el mensaje, enunciando la solicitud y de una manera cortés, precisa, impersonal y concisa. Responda todas las preguntas realizadas.
- 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 para que sea más fácil de leer. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.
- No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.
- Responder todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano de forma clara y precisa.
- Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “Enviar”. Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la Entidad en quien recibe el correo electrónico.

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 Call center: 608-8715907

Línea Gratuita: 018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
Instagram: hospital Universitario Neiva. YouTube: hospital Universitario Neiva

www.hospitalneiva.gov.co
Neiva – Huila - Colombia

| | | |
|---|---|---|
|  HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO Empresa Social del Estado | MANUAL | FECHA DE EMISIÓN: JUNIO 2023 |
| | MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO DE LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO | VERSIÓN: 05 |
| | | CÓDIGO: AU-IOU-M-001A |
| | | PAGINA: 21 de 33 |

- Solicitar la revisión de las personas que se requieran según guía establecida.

Recomendaciones generales

- El colaborador debe revisar diariamente su correo electrónico y/o gestión documental con el fin de identificar hallazgos de P.Q.R.S.D. a su cargo (Revise los envíos con código PQR o COR).
 - Si encuentra un hallazgo que NO es de su competencia, ingrese por la opción “Reasignar” - “Reasignar original” identifique la unidad funcional o servicio competente y reenvíela, esta actividad se debe realizar en un plazo no mayor a 24 horas o de lo contrario la P.Q.R.S.D. será de su responsabilidad.
 - Para dar respuesta a las PQRSD, se debe iniciar agradeciendo por permitir analizar las fallas del servicio involucrado, se procede a dar una respuesta de forma clara, de fondo, respetuosa y en lenguaje sencillo.
 - Tenga en cuenta que la fecha de vencimiento interno del líder del servicio involucrado es de 8 días contados a partir de su radicación, la respuesta que se dará al peticionario debe ser de fondo y en un lenguaje claro. De ser necesario el área debe realizar plan de mejora.
 - El vencimiento de la PQRSD para el peticionario es de 15 días, asegúrese de no exceder este límite de tiempo, ya que al no ser contestado en este tiempo se procederá a ser reportado a la oficina de control interno disciplinario.
 - La respuesta a la P.Q.R.S.D. debe estar dirigida al usuario.
 - Recuerde que la P.Q.R.S.D. anónima y usuarios sin dirección se le debe dar respuesta, y esta será publicada en la cartera SIAU.
 - Tenga en cuenta el canal correo electrónico como primera instancia para el envío de la respuesta, si es el caso.
 - Recuerde que la respuesta debe dirigirse directamente al remitente de la P.Q.R.S.D. con copia a la Oficina de SIAU para dar cierre al trámite, la respuesta se envía dando clic en “Acciones - Envío destinatarios - Escoja canal de salida - Guardar y para la copia al SIAU: “Acciones - Envío a destinatarios - Canal Interno - Guardar.
 - Las felicitaciones se deberán socializar con el equipo en el Subcomité de Autocontrol Mensual y no se deberá emitir respuesta.
- Para ampliar la información se invita a revisar la carpeta compartida manuales HUN – SIAU- MANUALES.


¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 Call center: 608-8715907

Línea Gratuita: 018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
 Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
 Instagram: hospital Universitario Neiva. YouTube: hospital Universitario Neiva

www.hospitalneiva.gov.co

Neiva – Huila - Colombia

| | | |
|---|---|---|
|  | MANUAL | FECHA DE EMISIÓN: JUNIO 2023 |
| | MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO DE LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO | VERSIÓN: 05 |
| | | CÓDIGO: AU-IOU-M-001A |
| | | PAGINA: 22 de 33 |

3.4.2 Redes Sociales

El servicio al ciudadano en las redes sociales, a diferencia de los otros canales, no empieza con un evento tan específico e individual como una llamada entrante o un turno de atención. A pesar de que existen maneras de notificarse de los nuevos comentarios, solo son útiles hasta cierto punto porque la cantidad de información en simultánea puede volverlas inmanejables. Por esto, se recomienda monitorear los comentarios, las preguntas y, en general, los mensajes.

Facebook

- Monitorear a diario la FANPAGE con el fin de analizar y dar respuesta a los inbox registrados.
- Actualizar el muro entre dos y tres veces a la semana con contenido de calidad, imágenes y videos institucionales, noticias actuales del sector salud, requerimientos de acreditación, comunicados de prensa eventos, campañas, proyectos y avances tecnológicos, entre otros.
- La actualización eventualmente se realizará teniendo en cuenta también las solicitudes de publicación que realicen las diferentes unidades funcionales del Hospital para lo cual se utilizará el formato de solicitud de publicación estandarizado en la institución.
- Difundir los servicios que la Institución ofrece a través de su portafolio institucional.
- Eliminar *spam* contenidos inapropiados que compartan los usuarios o que no sean de competencia institucional.
- Bloquear y denunciar los mensajes, comentarios e imágenes que atenten contra la integridad institucional o personal.
- Dar respuesta a aquellos mensajes que lo requieran siguiendo los lineamientos de los documentos que la institución tiene de soporte oficialmente para dar respuestas.
- Evitar el uso de abreviaturas, así como el uso de jerga basada en simplificaciones. El idioma español se utilizará de la manera adecuada y no se abusará de los signos de puntuación.
- Hacer uso de las reglas sintácticas, gramaticales y ortográficas del idioma español en el momento de realizar una publicación.
- Promocionar y fortalecer la imagen institucional a través de contenido de calidad, vigente y hechos noticiosos positivos tanto para la Institución como para los clientes externos.
- Realizar transmisiones en vivo con el fin de abrir espacios de opinión en la red social propiciando el buen ambiente, cordialidad y con temas alrededor del sector salud.
- Canalizar los requerimientos de los ciudadanos a las diferentes unidades del hospital cuando sea necesario y cuando no se tenga una respuesta adecuada.


¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 Call center: 608-8715907

Línea Gratuita: 018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
Instagram: hospital Universitario Neiva. YouTube: hospital Universitario Neiva

www.hospitalneiva.gov.co

Neiva – Huila - Colombia

| | | |
|---|---|---|
|  | MANUAL | FECHA DE EMISIÓN: JUNIO 2023 |
| | MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO DE LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO | VERSIÓN: 05 |
| | | CÓDIGO: AU-IOU-M-001A |
| | | PAGINA: 23 de 33 |

Instagram

- Monitorear a diario la cuenta de Instagram con el fin de analizar y dar respuesta a los mensajes directos que envié la ciudadanía.
- Al mencionar a una persona específica se debe anteponer @ y posteriormente su nombre de usuario en la red.
- Actualizar la línea del tiempo entre dos y tres veces a la semana con contenido de calidad, imágenes y videos institucionales, noticias actuales del sector salud, requerimientos de acreditación, comunicados de prensa eventos, campañas, proyectos y avances tecnológicos, entre otros.
- Publicar historias en tipo crónica para atraer al cliente externo.
- Repostear las historias en que los usuarios mencionan la cuenta oficial de la institución.

Twitter

- Al mencionar a una persona específica se debe anteponer @ y posteriormente su nombre de usuario en la red.
- Los mensajes no deben exceder 140 caracteres en su longitud.
- El texto debe ser atractivo, preciso, concreto, directo y conciso.
- Actualizar la línea del tiempo entre dos y tres veces a la semana con contenido de calidad, imágenes y videos institucionales, noticias actuales del sector salud, requerimientos de acreditación, comunicados de prensa eventos, campañas, proyectos y avances tecnológicos, entre otros.
- Utilizar *hashtag* (#) cortos, precisos y coherentes a la Institución.
- Para retuitear (RT) la información de otros usuarios se debe utilizar la siguiente estructura:

3.5 PROTOCOLO DE ATENCIÓN POR CORRESPONDENCIA

Aplica a todos los documentos que se generen en la institución aplica para responder, solicitudes, PQRSD, Tutelas y comunicaciones oficiales.

La dependencia receptora debe responder el oficio en términos amables, concisos y precisos dentro de los términos reglamentados, siguiendo las recomendaciones descritas en el Plan de comunicación Institucional para la elaboración de documentos.


Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado.

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 Call center: 608-8715907

Línea Gratuita: 018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
Instagram: hospital Universitario Neiva. YouTube: hospital Universitario Neiva

www.hospitalneiva.gov.co
Neiva – Huila - Colombia

| | | |
|---|---|---|
|  | MANUAL | FECHA DE EMISIÓN: JUNIO 2023 |
| | MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO DE LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO | VERSIÓN: 05 |
| | | CÓDIGO: AU-IOU-M-001A |
| | | PAGINA: 24 de 33 |

3.5.1 Comunicación física

La comunicación escrita en papel puede ser elaborada por cualquier ciudadano y entregada en las áreas de correspondencia, la cual será gestionada por los colaboradores asignados. Los colaboradores de la E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO, deberán tener en cuenta:

- Saludar y tratar con respeto al ciudadano. (Ver aspectos generales en la atención)
- Recibir, abrir y verificar el contenido de documentos.
- En el medio electrónico o manual establecido, registrar con número de radicado único y fecha de recibo, todos los documentos entregados por el ciudadano y sin alterar los documentos.
- Entregar al ciudadano, tirilla o copia firmada de recibo de la comunicación oficial.
- Si la documentación no es de competencia del Hospital, devolver al ciudadano. Si insiste, recibirla y reenviar o devolver a la parte interesada.
- Canalizar los documentos recibidos a las dependencias respectivas.
- La dependencia receptora debe responder el oficio en términos amables, concisos y precisos dentro de los términos reglamentados, siguiendo las recomendaciones descritas en el Plan de comunicación Institucional para la elaboración de documentos.

3.6 DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

La E.S.E Hospital universitario de la ciudad de Neiva garantiza a sus usuarios los siguientes derechos agrupados en cuatro (4) categorías.

- SER INFORMADO
- RECIBIR ATENCION CON CALIDAD
- A PODER ELEGIR
- A QUE SE PROTEJA

SER INFORMADO SOBRE:


1. Sus derechos y deberes
2. Los procedimientos, servicios y trámites para ser atendido.
3. Los procedimientos y atención que recibirá, con sus respectivos riesgos y beneficios.
4. Los programas de promoción y prevención a los que tienes derechos
5. Autocuidado
6. Los cuidados en casa y trámites para continuar la atención
7. Las normas y reglamentos del hospital.
8. Los costos de la atención

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 Call center: 608-8715907

Línea Gratuita:018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
Instagram: hospital Universitario Neiva. YouTube: hospital Universitario Neiva

www.hospitalneiva.gov.co
Neiva – Huila - Colombia

| | | |
|---|---|---|
|  | MANUAL | FECHA DE EMISIÓN: JUNIO 2023 |
| | MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO DE LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO | VERSIÓN: 05 |
| | | CÓDIGO: AU-IOU-M-001A |
| | | PAGINA: 25 de 33 |

RECIBIR ATENCIÓN CON CALIDAD, ENTENDIDA COMO:

9. Ser atendido sin ningún tipo de discriminación (raza, sexo o religión)
10. Atención de urgencias sin condicionamiento alguno
11. La remisión oportuna a otras instituciones cuando lo requiera
12. Garantizar la atención, la protección y cuidado de las víctimas de maltrato
13. El acceso sin restricción a la lactancia materna para para los niños y niñas salvo, por restricción médica.
14. Una atención oportuna, segura, pertinente y eficaz.
15. Recibir tratamiento para aliviar o atenuar el dolor.
16. Una atención humanizada, respetando creencias y costumbres de los usuarios.
17. Contar en todo momento con la compañía de familiares, padres o cuidadores cuando la condición lo requiera.
18. Poder presentar reclamaciones y recibir una respuesta oportuna.
19. Tener la posibilidad de preguntar y ser escuchado.
20. Recibir un trato digno y humanizado luego de la muerte. (paciente y familia)

PODER ELEGIR:

21. Recibir o no apoyo espiritual o moral
22. Participar o no en procesos de investigación
23. Aceptar o rechazar el tratamiento propuesto para su enfermedad, luego de recibir la debida asesoría.
24. El profesional de su preferencia, siempre y cuando esté disponible en el hospital.
25. Una segunda opinión calificada, de acuerdo con las posibilidades del hospital
26. La donación de órganos previo consentimiento.
27. Ser parte de la asociación de usuarios
28. Morir dignamente

A QUE SE PROTEJA:

29. Su historia clínica (Custodia y cuidado)
30. Su integridad física
31. Sus pertenencias.

Los usuarios de la E.S.E Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo de Neiva tienen los siguientes deberes para con la institución, los cuales han sido agrupados en tres (3) categorías.


- CUMPLIR
- RESPETAR
- COMUNICAR

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 Call center: 608-8715907

Línea Gratuita:018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
Instagram: hospital Universitario Neiva. YouTube: hospital Universitario Neiva

www.hospitalneiva.gov.co
Neiva – Huila - Colombia

| | | |
|---|---|--|
|  HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO Empresa Social del Estado | MANUAL | FECHA DE EMISIÓN: JUNIO 2023 |
| | MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO DE LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO | VERSIÓN: 05 |
| | | CÓDIGO: AU-IOU-M-001A |
| | | PAGINA: 26 de 33 |

CUMPLIR CON:

1. Asistir oportunamente a las citas asignadas y avisar 24 horas antes en caso de no poder cumplir.
2. El cuidado de su salud y el de su comunidad
3. Las recomendaciones e instrucciones dadas por el personal de salud.
4. Presentar la documentación necesaria para su atención.
5. Cancelar cuando corresponda, los pagos que se generen por su atención.
6. Respetar y ajustarse a los reglamentos internos de la institución y servicios.
7. Cumplir con las normas para preservar el medio ambiente.

RESPETAR:

8. Dar un trato digno y respetuoso al personal de salud y a los demás pacientes.
9. Utilizar correctamente las instalaciones del Hospital y mantenerlas en buen estado.
10. Permitir la atención medica de los menores de edad, (ley de infancia y adolescencia Art 46 # 6)
11. Evitar y controlar comportamientos agresivos contra las personas que lo atienden.

COMUNICAR

12. Suministrar información correcta y veraz sobre su enfermedad y demás aspectos administrativos (afiliación a sistemas de salud entre otros)

3.7 ESTRATEGIAS DE DIVULGACION Y DESPLIEGUE DE DERECHOS Y DEBERES DE PACIENTES

| ACCION | POBLACION OBJETO | ACTIVIDAD | RESPONSABLE |
|---|------------------------------|--|-----------------------|
| DIFUSIÓN DE DERECHOS Y DEBERES EN CARTELERAS DIGITALES Y REDES SOCIALES. | clientes internos y externos | diseño de infografías que consolide 1 derecho y 1 deber, para divulgar en diferentes momentos (material educativo unificado) | SIAU - comunicaciones |


¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 Call center: 608-8715907

Línea Gratuita: 018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
 Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
 Instagram: hospital Universitario Neiva. YouTube: hospital Universitario Neiva

www.hospitalneiva.gov.co

Neiva – Huila - Colombia

| | | | |
|---|---|--|---|
|  <p>HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO Empresa Social del Estado</p> | MANUAL | | FECHA DE EMISIÓN: JUNIO 2023 |
| | MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO DE LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO | | VERSIÓN: 05 |
| | | | CÓDIGO: AU-IOU-M-001A |
| | | | PAGINA: 27 de 33 |


| | | | |
|---|---|--|--|
| JORNADAS EDUCATIVAS EN SERVICIOS ASISTENCIALES | cliente interno, externo y corporativos. | todos los días durante la atención de los usuarios en las diferentes áreas de servicios de la institución, se hará divulgación de 1 derecho y 1 deber relacionado con el área por parte de todo el personal que hace contacto con los pacientes (médicos, camilleros, enfermeras, terapeutas, psicólogos, trabajadores sociales entre otros), al mes siguiente se cambia el derecho y el deber y se rota la responsabilidad en otros funcionarios (un mes unos y otro mes otros para no saturar en una sola persona la responsabilidad). | coordinadores de las unidades funcionales (urgencias, hospitalización ; servicios ambulatorios unidades de apoyo diagnóstico, unidades especiales) dpto. enfermería, psicología, trabajo social, facturación |
| VIDEO INSTITUCIONAL | cliente interno, externo y corporativos. | proyectar el video 2 veces diariamente en las carteleras digitales de las diferentes unidades de servicios, de igual manera en las redes sociales se divulgará, y estará disponible en la página web, para ser revisado por los usuarios. | comunicaciones |
| JORNADAS SOCIOEDUCATIVAS | cliente interno, externo y corporativos, público en general | jornadas educativas a pacientes, familiares y/o acompañantes de las diferentes unidades de servicios. | psicología y trabajo social. |
| AUDIO DE DERECHOS Y DEBERES | cliente externo: usuarios, familias, acudientes y demás usuarios. | se grabarán varios audios, que contengan información de dos derechos y dos deberes, que se divulgarán en las llamadas de espera del call center. | comunicaciones, call center |
| DIFUSION EN NOTI USUARIOS Y NOTI HOSPITAL | cliente interno, externo y corporativos, público en general | artículo que recuerde y explique 1 o 2 derechos y deberes. | comunicaciones y SIAU |

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 Call center: 608-8715907

Línea Gratuita:018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
Instagram: hospital Universitario Neiva. YouTube: hospital Universitario Neiva

www.hospitalneiva.gov.co
Neiva – Huila - Colombia

| | | |
|---|---|---|
|  | MANUAL | FECHA DE EMISIÓN: JUNIO 2023 |
| | MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO DE LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO | VERSIÓN: 05 |
| | | CÓDIGO: AU-IOU-M-001A |
| | | PAGINA: 28 de 33 |

| | | | |
|--|-------------------------------------|---|-----------------------------------|
| DIFUSION EN EL PROTOCOLO DE BIENVENIDA ESTANCIA Y DESPEDIA DEL PACIENTE | paciente y acompañantes. | incluir en el protocolo de bienvenida, estancia y despedida la explicación clara y en lenguaje claro de 1 derecho y 1 deberes. | enfermería-humanización. |
| DIFUSION EXCLUSIVA DEL DERECHO A LA LIBRE ESCOGENCIA DE LA ATENCIÓN POR PARTE DE PERSONAL EN ENTRENAMIENTO. | pacientes y acompañantes o familia. | diariamente el personal de enfermería y médico, recordaran a los pacientes que atienden el derecho de escoger si es o no atendidos por personal en entrenamiento con supervisión del docente. | personal de enfermería y médicos. |

La socialización de los derechos y deberes en todas sus formas, se realizará siempre con la implementación de los protocolos, medidas y elementos de Bio seguridad indicados en nuestra institución.

La medición de la implementación de estas estrategias se refleja mensualmente en el resultado de la encuesta de satisfacción que alimenta el indicador de difusión y Adherencia, cuya meta institucional es del 85%, los resultados se envían cada mes a los coordinadores de las áreas y alta gerencia.

3.8 UBICACIÓN DE SERVICIOS ASISTENCIALES EN EL HOSPITAL UNIVERSITARIO


| SERVICIO | UBICACIÓN |
|--|---|
| Consulta externa | Cra 13 N° 10-30 Barrio Altico. |
| Salas Cirugía | Torre Principal segundo piso |
| Cuidado agudo en salud mental o psiquiatría | Torre Principal Unidad Mental primer piso |
| Diagnostico cardiovascular invasivo | Torre principal segundo piso Unidad Cardiovascular. |
| Cardiología no invasiva | Torre principal primer piso Área Cardiología No invasiva |
| Dolor y cuidados paliativos Unidad de Cancerología | primer piso Unidad cancerología, Entrada principal de calle 9 |
| Electro diagnóstico | Unidad Neurofisiología |
| Endoscopia digestiva | Torre principal primer piso Área Gastroenterología |
| Consulta externa oncológica | Unidad de Cancerología primer piso |
| Laboratorio Clínico | Torre Principal Séptimo piso |
| Laboratorio Clínico-Toma de muestras | Torre Materno infantil primer piso. |
| Lactario - alimentación | Torre Principal Tercer piso |

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 Call center: 608-8715907

Línea Gratuita:018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
Instagram: hospital Universitario Neiva. YouTube: hospital Universitario Neiva

www.hospitalneiva.gov.co
Neiva – Huila - Colombia

| | | |
|---|---|---|
|  HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO Empresa Social del Estado | MANUAL | FECHA DE EMISIÓN: JUNIO 2023 |
| | MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO DE LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO | VERSIÓN: 05 |
| | | CÓDIGO: AU-IOU-M-001A |
| | | PAGINA: 29 de 33 |


| | |
|--|--|
| Nefrología adultos y pediátrica – diálisis renal | Torre principal segundo piso Unidad Renal |
| Neumología | Torre principal Primer piso Unidad Neumología |
| Neumología – Pruebas de Neumología | Torre principal Primer piso Unidad Neumología |
| Neurología | Unidad Neurofisiología |
| Sala de partos | Torre Principal Segundo piso Sala de Partos |
| Observación adultos y pediátrica | Primer piso Urgencias |
| Neuropsicología | Unidad Mental primer piso |
| Psiquiatría | Unidad Mental primer piso |
| Psiquiatría o unidad de salud mental | Unidad Mental primer piso |
| Radiología e imágenes diagnóstico | Torre materno infantil Primer piso Área Imagenología |
| Radioterapia | Unidad de Cancerología primer piso |
| Servicio farmacéutico | Torre principal Primer piso Área Farmacia |
| Trasplante renal | Torre principal segundo piso Unidad Trasplantes |
| Banco de sangre | Entrada externa al hospital por la calle 9 al final del pasillo. |
| Clínica de heridas | Torre Principal quinto piso |
| Cuidado intermedio neonatal | Torre Principal tercer piso Uci neonatal |
| Cuidado intermedio pediátrico | Torre Principal tercer piso Uci pediátrica |
| Endoscopias-gastroenterología | Torre principal primer piso, Fondo costado derecho antes escalera emergencia |
| Esterilización | Torre Principal segundo piso pasillo cirugía costado derecho |
| Hospitalización cancerología | Torre Principal séptimo piso |
| Unidad cancerología | Primer piso entrada por la novena. |
| Hospitalización cirugía | Torre Principal quinto piso |
| Hospitalización ginecobstetricia | Sótano |
| Hospitalización medicina interna-críticos | Sótano |
| Hospitalización pediatría | Torre Principal tercer piso |
| Hospitalización salud mental | Unidad mental primer piso |
| Hospitalización vip | Costado de unidad de neurofisiología |
| IAMII | Calle 7ª N° 13-47 Barrio Altico |
| Infectología adultos | Torre Principal sexto piso |
| Infectología pediatría | Torre Principal tercer piso |

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 Call center: 608-8715907

Línea Gratuita:018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
 Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
 Instagram: hospital Universitario Neiva. YouTube: hospital Universitario Neiva

www.hospitalneiva.gov.co
 Neiva – Huila - Colombia

| | | |
|---|---|--|
|  | MANUAL | FECHA DE EMISIÓN: JUNIO 2023 |
| | MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO DE LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO | VERSIÓN: 05 |
| | | CÓDIGO: AU-IOU-M-001A |
| | | PAGINA: 30 de 33 |

4 EVALUACION

Se evalúa mediante el siguiente indicador:

Proporción de colaboradores que conocen manual de Atención al ciudadano:
Número de Colaboradores evaluados que aprueban la evaluación de adherencia al Manual de Atención al Ciudadano / Número total de colaboradores evaluados *100.

Proporción de quejas y reclamos por trato del personal frente a las atenciones en el periodo: Número de quejas y/o reclamos presentados en contra del personal que atiende a los ciudadanos (trato inadecuado y/o Vulneración de Derechos / Número total de Atenciones en la vigencia x 100%.

Proporción de educación en derechos y deberes a pacientes y/o familia: Total de usuarios que contestan que si fueron educados en derechos y deberes durante su atención en la institución / Total de usuarios encuestados en el mes

5 ANEXOS

N/A

6 CUADRO DE CONTROL DE RESPONSABILIDADES


| ELABORÓ | REVISÓ | APROBÓ |
|---|---|---|
| NOMBRE: María del Pilar Esquivel Sánchez Francy Elena Rojas Rodríguez Eliana Calderón Castro | NOMBRE: Marleny Quesada Losada | NOMBRE: Emma Constanza Sastoque Meñaca |
| CARGO: Profesional Universitario Oficina de Mercadeo y Comunicaciones Profesional Universitario Oficina de SIAU Profesional Universitario Agremiada Oficina de SIAU | CARGO: Jefe Oficina de Planeación, Calidad y Desarrollo Institucional | CARGO: Gerente E.S. E |
| FECHA: Enero 2023 | FECHA: Enero 2023 | FECHA: Febrero 2023 |

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 Call center: 608-8715907

Línea Gratuita:018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
Instagram: hospital Universitario Neiva. YouTube: hospital Universitario Neiva

www.hospitalneiva.gov.co
Neiva – Huila - Colombia

| | | |
|---|---|---|
|  HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO Empresa Social del Estado | MANUAL | FECHA DE EMISIÓN: JUNIO 2023 |
| | MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO DE LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO | VERSIÓN: 05 |
| | | CÓDIGO: AU-IOU-M-001A |
| | | PAGINA: 31 de 33 |

7 CONTROL DE CAMBIOS

| VERSION | FECHA DE APROBACION | DESCRIPCION DE CAMBIOS REALIZADOS |
|---------|---------------------|--|
| 01 | Agosto 2016 | Emisión del documento |
| 02 | Mayo 2019 | <ul style="list-style-type: none"> • Punto 1. La introducción se articula con la política de humanización. • Punto 2.1.2 Se adiciona un objetivo específico, acerca de información y atención. • Punto 3.3 Lenguaje claro se adiciona el concepto de El documento CONPES 3785 de 2013. Y se adiciona el para qué sirve el lenguaje claro en las comunicaciones del estado. • Punto 4. Se incluye a quien aplica este tipo de atención. • Punto 4.2 Se hacen modificación al personal encargado de esta atención y se eliminan algunos puntos que ya se encuentran en las recomendaciones anteriores. • Punto 4.3 Se realizaron modificaciones siguiendo las recomendaciones de la “guía para entidades públicas servicio y atención incluyente” donde se modificaron conceptos, se adiciono cuadro de expresiones correctas e incorrectas, conceptos y se adicionaron recomendaciones en la atención a cada uno de los tipos de discapacidad que se presentan. • Punto 6.2 P.Q.R.S.D. se modifica siguiendo los lineamientos presentados en el manual de procesos y procedimientos del mismo. • Punto 6.3 Se elimina de este manual ya que la institución no cuenta con este servicio. • Punto 7 y 7.1 se adiciona a que aplica este protocolo de atención, y se cambia la terminología con la normatividad vigente |
| 03 | Agosto 2019 | <ul style="list-style-type: none"> • Se realiza cambio del punto 3.1 ahora pertenece a los lineamientos de comunicación institucional. • En el ítem 1 del punto 3.1 se complementa la frase “con una sonrisa” . |


¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 Call center: 608-8715907

Línea Gratuita:018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
 Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
 Instagram: hospital Universitario Neiva. YouTube: hospital Universitario Neiva

www.hospitalneiva.gov.co

Neiva – Huila - Colombia

| | | |
|---|---|---|
|  <p>HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO Empresa Social del Estado</p> | MANUAL | FECHA DE EMISIÓN: JUNIO 2023 |
| | MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO DE LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO | VERSIÓN: 05 |
| | | CÓDIGO: AU-IOU-M-001A |
| | | PAGINA: 32 de 33 |

| | | |
|----|-----------|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • En el punto 3.1 se eliminan los ítems 3, 4, 5, 9, 10, 13. Ya que a continuación del manual se hace relación de lo mismo. • En el punto 4.2 se elimina el enunciado “Servidores de ventanilla o demás oficinas de atención al usuario, áreas administrativas y personal asistencial”. • Se elimina los ítems 2, 3, 5, 9, 11, 12, 15 y 16. • En la página 16 y 17 se modificaron algunas de las recomendaciones en la atención a personas con discapacidad visual, auditiva, sordas e hipoacusias. • En el punto 6.2 se elimina los conceptos de PQRSD, y se eliminaron algunos puntos de las recomendaciones generales. |
| 04 | Mayo 2020 | <ul style="list-style-type: none"> • En el objetivo general se modifica incluyendo el respeto a sus creencias, costumbres y orientación sexual. • Se elimina de la página 8, las acciones de anticipación para que el ciudadano se lleve una buena o mala impresión de la atención. • En el punto 4.2 en las acciones de anticipar para la atención presencial, se eliminan 3 ítem teniendo en cuenta que se repiten en los puntos anteriores. • Eliminar el punto de guardas de seguridad teniendo en cuenta que las recomendaciones son similares y el manual es para el personal en general. • 4.3 Ajuste de instrucción al tema incluyendo atención a personas LGTBI. • Se incluye recomendaciones que se deben tener en cuenta en el momento de interactuar con personas LGBTI. Pág. 13. • Se elimina el cuadro de “Expresión correcta / Expresión incorrecta”. • Se incluye términos en las definiciones. |


¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 Call center: 608-8715907

Línea Gratuita:018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
Instagram: hospital Universitario Neiva. YouTube: hospital Universitario Neiva

www.hospitalneiva.gov.co

Neiva – Huila - Colombia

| | | |
|---|---|---|
|  <p>HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO Empresa Social del Estado</p> | MANUAL | FECHA DE EMISIÓN: JUNIO 2023 |
| | MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO DE LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO | VERSIÓN: 05 |
| | | CÓDIGO: AU-IOU-M-001A |
| | | PAGINA: 33 de 33 |

| | | |
|----|------------|---|
| 05 | JUNIO 2023 | <ul style="list-style-type: none"> • Eliminar el tercer objetivo referente a protocolo de uso de medios sociales. • En recomendaciones para la atención se hacen ajustes de forma y organización, pero no de fondo. • Se elimina una recomendación en la atención a las personas con discapacidad visual. • Se elimina el punto 3.3.3 conmutador ya que es una dependencia que desapareció de la institución y fue redistribuida sus funciones a otras áreas. • 3.4.2 se cambia la información teniendo en cuenta los ajustes realizados en el manual a respuestas a PQRSD reciente • 3.4.3 Se ajusta teniendo en cuenta las modificaciones establecidas en este proceso, modificaciones realizadas por la oficina de comunicaciones. • Se adiciona un punto donde se plasman los derechos y deberes de los usuarios. • Se adiciona punto donde se socializa las estrategias de divulgación y despliegue de derechos y deberes de los usuarios. • Se ajusta cuadro de ubicación de servicios teniendo en cuenta los cambios que se han venido presentando. • Se ajustan los indicadores del manual teniendo en cuenta los ajustes realizados. |
|----|------------|---|

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 Call center: 608-8715907

Línea Gratuita:018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
Instagram: hospital Universitario Neiva. YouTube: hospital Universitario Neiva

www.hospitalneiva.gov.co
Neiva – Huila - Colombia