



Contenido

1. Política de atención al Usuario.
2. Objetivos de la política de atención al usuario.
3. Pautas de la política de atención al ciudadano.
4. Atención al usuario preferencial.
 - Población Gestante
 - Adulto Mayor
 - Población en situación de Discapacidad
5. Como acoger a nuestro usuario de entrada.
6. Estrategias para dar a conocer la política de atención al ciudadano



1. POLITICA DE ATENCION AL CIUDADANO

EL HOSPITAL DE USME I NIVEL BRINDARA CON LA MAYOR CALIDAD, CALIDEZ Y HUMANIZACION LOS SERVICIOS A NUESTROS USUARIOS PARA MANTENER LA POBLACION SALUDABLE.

2. INTRODUCCION

El Sistema de Atención al Ciudadano es una herramienta de información y de gestión de la Calidad y satisfacción de nuestros usuarios y tiene un carácter asesor-colaborador de la Subgerencia Científica de la E.S.E.

Teniendo en cuenta que la oficina de atención al ciudadano esta inmersa en un proceso transversal a nivel institucional y en aras de dar cumplimiento a la política establecida desde el nivel Distrital y en la cual todos debemos aportar desde el compromiso personal y laboral. La oficina de servicio al ciudadano esta desarrollando objetivos e implementando pautas y estrategias con el fin de aportar al mejoramiento continuo de la prestación de los servicios en salud.

La política se establece basado en el Diagnostico local donde se evidencia que nuestros usuarios pertenecen al estrato-socioeconómico uno y dos, su nivel educativo es primaria y secundaria, con base al cuadro de contratación y el nivel de facturación se establece que la mayoría de nuestros usuarios están afiliados a una EPS-S

El propósito es Contribuir en la mejora continua de la Calidad de atención, mediante un instrumento que permita conocer la percepción del usuario y aportes que retroalimenten las



acciones de los servicios prestados por la E.S.E. de igual manera la integración de los objetivos corporativos y la organización de la prestación de los servicios, encaminado a alcanzar el grado óptimo de satisfacción de los ciudadanos externos e internos.

Es importante resaltar el trabajo de los profesionales de la E.S.E. encaminado al usuario haciendo referencia no solamente a los pacientes, sino también a los familiares de los mismos y a otras personas a las que habitualmente se presta atención en cualquiera de nuestras dependencias o servicios.

3. LOS OBJETIVOS DE LA POLITICA DE ATENCION AL CIUDADANO.

1. Contribuir a la mejora de la calidad asistencial incidiendo tanto en el aspecto técnico-administrativo de la misma como en el trato personal.
2. Proteger los intereses del usuario y armonizar las relaciones entre éste, los profesionales y la institución.
3. Investigar e incidir en las causas que originan los problemas y sus posibles soluciones, con el fin de promover una atención más humanizada, satisfactoria y de calidad.

La humanización de los servicios de salud es un elemento mediante el cual se busca sensibilizar al personal de salud, tanto los que tienen funciones administrativas como asistenciales frente a la atención del servicio, para que su comportamiento sea propio de la cultura organizacional de la Institución.

- 4- Plantear estrategias de mejoramiento continuo con el fin de que nuestro usuario sienta que su opinión es muy importante para nosotros.



5-Fortalecer el sistema de información teniendo como base el sistema único de identificación de barreras de acceso sectoriales, el sistema de quejas y reclamos en concordancia con la secretaria General de la alcaldía mayor y el desarrollo de mecanismos adecuados, para la garantía del derecho a la salud.

6. Socializar de manera permanente los derechos y deberes de los usuarios

4. PAUTAS POLITICA DE ATENCION AL CIUDADANO

1 - El **usuario es el centro** y la razón de ser de nuestro trabajo. Ayudarle es nuestra máxima prioridad.

2.- La atención al usuario se basa en un diálogo bidireccional, interactivo, y consiste en **resolver consultas, demandas, preguntas, sugerencias**, etc. No es despachar productos, resolver expedientes o aplicar normas, sino solucionar problemas de personas, ayudarles.

3 - Una adecuada atención al usuario supone, por parte de quien presta el servicio, la **acogida solidaria** del problema o necesidad que se le plantea, para resolverlo, intentando que el intercambio o diálogo sea satisfactorio.

4 -Sobre el usuario **no** conviene hacer repercutir las consecuencias o las particularidades de **procedimientos internos** y sistemas de trabajo, que, en principio, no le interesan.

5- Es recomendable **huir del reglamentismo**. Las normas están hechas para organizarnos nosotros en la satisfacción de los usuarios (optimizando recursos escasos), y no tanto para regular la conducta de éstos (“El mejor reglamento, que el usuario esté contento”).



6- Debemos evitar toda burocracia innecesaria, buscando por el contrario **transparencia, inmediatez y simplicidad** (reducir trámites, demoras o requisitos no imprescindibles, etc.) En caso de duda, lo que sea más sencillo y favorable para el público.

7- Para una adecuada atención al usuario es bueno **mirar el servicio desde fuera**, romper con las fronteras, eludir la tendencia natural de toda organización al “ensimismamiento”.

8- Para conseguir ser útiles y estimados, tenemos que poner en juego **todo lo que sabemos en todo lo que hacemos** con el usuario, concentrarnos en él y no verlo como un simple consumidor de nuestros productos (“lo tomas o lo dejas”).

9- Debemos ser conscientes de que el principal valor del Hospital de Usme, son las **personas que utilizan los servicios**. De nosotros depende, esencialmente, la calidad de la atención.

6. CÓMO ACOGER AL USUARIO DE ENTRADA

1- La acogida es la **llegada** del usuario a nuestro trabajo y el **inicio** de la relación. Produce una primera impresión en él que es fundamental para el posterior desarrollo de la comunicación.

2 Ser y mostrarse **accesible/disponible** es el primer paso en un buen servicio. A ello contribuye la organización física y visual del entorno y nuestras actitudes o acciones (gesto expectante, mirada de reconocimiento, atender sin demora).

3 -La prioridad es estar disponible para el público, ofreciendo la impresión de que **el usuario jamás interrumpe**, evitando transmitir la sensación de tener otra “ocupación” (mucho menos, la lectura del periódico o similar). Aunque se pueden desarrollar muchos trabajos internos en



momentos de baja afluencia, no debemos parecer tan absorbidos como para causar rechazo en el usuario.

4 -Los mostradores y despachos públicos deben estar siempre **atendidos**, y por tanto planificado el régimen de sustituciones y turnos para conseguirlo. El personal que los atiende será **accesible física y visualmente**, facilitando el acercamiento. No conviene estar “escondido”, de espaldas o de lado, etc., sino entrar en contacto visual con nuestros usuarios: mirarles y que nos vean.

5- Cuando veamos usuarios **desorientados, dusicativos o expectantes**, debemos ofrecer ayuda, interesarnos (“¿Puedo ayudarle en algo?”, “¿Estás atendido?”, “¿Encuentra lo que busca?”). Esto es muy frecuente ante los terminales CAPEL o ante los PCs, pero también en otros muchos casos. Conviene provocar el diálogo si el usuario no lo inicia, animarle a que se exprese.

6- Hemos de tener a mano bien actualizada y clasificada, la **documentación necesaria** (folletos, impresos, horarios, normas, carnets, listados y material de apoyo) para facilitar las respuestas o relaciones más comunes.

7- Es recomendable que el **lugar de trabajo**, que es de atención al usuario, esté **ordenado**, tenga aspecto agradable e invite a recabar ayuda. No debe parecer un almacén o una oficina con trabajo atrasado. En los mostradores y salas públicas no podemos fumar.

8 -Obviamente, tampoco se puede dejar a un **usuario pendiente** para atender a otro, pero nadie debe tener que esperar a que resolvamos asuntos internos.



9- La **frase de apertura** del diálogo que resume nuestra filosofía de la atención al usuario es “Buenas tardes, ¿en qué puedo ayudarle?”

10- Muchos usuarios son **remisos** a pedir ayuda o a reconocer que la necesitan y no son autosuficientes. Debe actuarse con tacto, transmitiéndoles nuestra disposición y función de ayudarles (“¿Te explico cómo funciona?”), sin recalcar sus carencias o desconocimiento (“¿No sabes cómo funciona...?”)

11- Es imprescindible **tomar los recados** para compañeros ausentes o hacerse uno cargo de la demanda, no terminar con un “no está”, “no sé”, “vuelva Vd. más tarde”. Los recados deben tomarse generalmente por escrito, con nombre del destinatario, día, hora, datos del usuario (nombre, teléfono, etc.) y asunto o mensaje.

12 En cuanto convenga y sea oportuno, es bueno **identificarse con el nombre** (“Yo me llamo ... ¿y Ud?” –o “tú” según convenga--), para personalizar la relación, crear confianza y establecer vínculos.

13 -**Atención al usuario por teléfono, correo electrónico, etc.** Por teléfono conviene vigilar que nuestra **voz** suene cortés y amistosa y que hablemos despacio y claro. Puede ser oportuno que facilitemos nuestro **nombre**, sobre todo si necesitamos el del **Atención al usuario por teléfono, correo electrónico, etc.** usuario; son una referencia fundamental para resolver problemas.

7. ESTRATEGIAS PARA LA DIVULGACION DE LA POLITICA.

1. Socialización de la política de atención al ciudadano a todos los servidores de la E.S.E.



HOSPITAL DE USME I NIVEL E..S.E

FORMATO PARA ELABORAR OFICIOS- SIN-THU-FT-199-V2

2. Distribución de la política de atención al ciudadano a la comunidad y servidores de la E.S.E.
3. Ajustes a la política. (Aportes institucionales y comunitarios).
4. Implementar constantemente nuevas acciones encaminadas al perfeccionamiento de la política de atención al ciudadano.
5. Evaluar continuamente el cumplimiento por parte del todo el personal de las pautas de atención al ciudadano a través de auditorías.
6. Publicar estas políticas en la página web del Hospital de Usme.