

RESOLUCIÓN No.

6666-297

Pereira, 25 de agosto de 2020

**“POR LA CUAL SE ACTUALIZAN LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO DE LA ESE HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE
RISARALDA - HOMERIS”**

El Gerente de la Empresa Social del Estado Hospital Mental Universitario de Risaralda, en uso de sus atribuciones legales, y

CONSIDERANDO

1. Que la Resolución No. 364 del 28 de diciembre de 2018 adopta y apropia los Protocolos de Atención al Ciudadano en la ESE Hospital Mental Universitario de Risaralda (HOMERIS).
2. Que las instituciones prestadoras de servicios de salud, en el proceso de planeación de la atención, deben tener una política de atención humanizada que incluya criterios para el paciente y el personal de la institución.
3. Que la ESE HOMERIS cuenta con dicha política de humanización, la cual se encuentra vigente y publicada en la página web de la entidad.
4. Que el artículo 13 del Decreto Ley 019 de 2012 dispone que: *“(…) todas las entidades del Estado o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, establecerán mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública”.*



5. Que el Ministerio de Salud y Protección Social estableció las “Orientaciones para la restauración de los servicios de salud en las fases de mitigación y control de la emergencia sanitaria por COVID-19 en Colombia.
6. Que la Resolución No. 1155 del 14 de julio de 2020, del Ministerio de Salud y Protección Social adopta el protocolo de bioseguridad para el manejo y control del riesgo del coronavirus COVID-19 en la prestación de los servicios de salud, incluidas a las actividades administrativas, de apoyo y alimentación.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. Actualizar los Protocolos de Atención al Ciudadano de la ESE HOMERIS, incluyendo:

- Política de Humanización de la ESE HOMERIS.
- Mecanismos de atención preferencial.
- Atención a pacientes ambulatorios, en el marco del Covid19.

ARTÍCULO 2. Aprobar las modificaciones a los PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO de la Empresa Social del Estado Hospital Mental Universitario de Risaralda (HOMERIS), el cual se adjunta al presente acto administrativo.

ARTÍCULO 3. Publicar el documento actualizado de los PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO de la ESE HOMERIS, en la página www.homeris.gov.co



ARTÍCULO 3. Los demás artículos de la Resolución No. 364 del 28 de diciembre de 2018 que no han sido modificados a través de la presente resolución, conservarán su vigencia.

ARTÍCULO 5. La presente resolución rige a partir de la fecha de publicación.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Pereira, Risaralda.



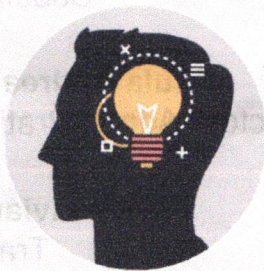
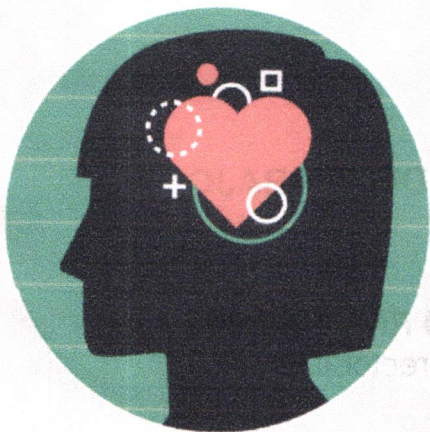
JOHN JAIRO RAMÍREZ CARDONA
Gerente

Proyectó: Alejandra Cardona Aristizábal – Jefe de Planeación (En misión). *Alejandra Cardona A.*
Revisó: Carlos Mario Salazar Gil – Asesor Jurídico Externo. *CM*



PROTOCOLOS

SERVICIO AL




Homeris Hospital Mental



www.homeris.gov.co



Versión 2
Agosto de 2020

 HOMERIS	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA NIT: 891.412.134-1	CÓDIGO	110-0T-12
		VERSIÓN	2
		PÁGINA	2 de 46
PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO		COPIA CONTROLADA	

Protocolos de Servicio al Ciudadano

Versión 2

John Jairo Ramírez Cardona
Gerente

EQUIPO DE TRABAJO

Roosevelt José Rivera Giraldo
Subdirector Científico

Paula Andrea Vélez Cardona
Subdirectora Administrativa y Financiera

Nancy Viviana Largo Calvo
Trabajadora social

Alejandra Cardona Aristizábal
Profesional Planeación




 HOMERIS	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA NIT: 891.412.134-1	CÓDIGO	110-0T-12
		VERSIÓN	2
			PÁGINA
	PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO	COPIA CONTROLADA	

Tabla de contenido

Política de Humanización del Servicio	5
Objetivo	5
Alcance	6
Definiciones	6
Generalidades	6
Descripción del Documento	7
Canales de Atención	8
Elementos comunes en todos los canales	8
Atributos del buen servicio	9
Actitud	10
Lenguaje	12
Respuesta negativa a solicitudes	12
Atención a personas alteradas	13
Atención de reclamos	14
Canal escrito	15
Correspondencia	15
Formulario Electrónico	16
Buzón de sugerencias	17
SISAP	17
Canal telefónico	19
Recomendaciones generales	19

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA NIT: 891.412.134-1	CÓDIGO	110-0T-12
		VERSIÓN	2
		PÁGINA	4 de 46
PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO		COPIA CONTROLADA	

Prestación del servicio por el conmutador y líneas directas.....	20
Canal presencial	22
Recomendaciones generales	23
Desarrollo de la atención.....	24
Mecanismos de Atención Preferencial.....	26
Enfoques del protocolo de atención al ciudadano en el sector salud.....	30
Enfoque de derechos.....	30
Enfoque diferencial	32
a) Personas con discapacidad.....	32
b) Víctimas	37
c) Orientaciones sexuales e identidades de género	39
Referencias	44

 HOMERIS	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA NIT: 891.412.134-1	CÓDIGO	110-0T-12
		VERSIÓN	2
		PÁGINA	5 de 46
PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO		COPIA CONTROLADA	

Política de Humanización del Servicio

La ESE Hospital Mental Universitario de Risaralda, expresa su compromiso para planear, desplegar, implementar y evaluar todas las estrategias necesarias para asegurar una Atención Humanizada a nuestros usuarios y sus familias como uno de los pilares fundamentales de nuestro modelo de atención.


Se implementa mediante el Programa de Humanización en el cual se establecen objetivos como:

- Promover la Cultura de la Humanización.
- Concienciar y sensibilizar a los funcionarios en temas relacionados con la humanización: ética, valores, principios, derechos en salud mental y deberes, estándares de acreditación.
- Mejorar la relación organización-paciente-familia.
- Propender por el respeto a la dignidad humana, la humanización, la motivación y el reconocimiento en la prestación de los servicios de salud.

Objetivo

Orientar acerca de la atención integral, diferencial y humanizada, a los servidores, contratistas y colaboradores de la ESE Hospital Mental Universitario de Risaralda (HOMERIS), en el momento de brindar información, prestar un servicio, ayudar con un trámite, o dar respuesta a una PQRSD¹, de forma virtual, presencial y/o telefónica.

¹ Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia o Felicitación.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA NIT: 891.412.134-1	CÓDIGO	110-0T-12
		VERSIÓN	2
		PÁGINA	6 de 46
PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO		COPIA CONTROLADA	

Alcance

El Protocolo de Servicio al Ciudadano inicia desde que un usuario solicita algún trámite y/o solicita un servicio, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer del Hospital. Termina cuando un servidor o funcionario de la Entidad da respuesta al requerimiento.

Definiciones

Grupo de valor: Medición estadística, mediante la cual se pueden clasificar y asociar conjuntos de personas con características similares².

Canales de atención: Son los medios y espacios que disponen las entidades para que los ciudadanos realicen sus trámites y soliciten servicios, información, orientación o asistencia relacionada con sus funciones y competencias.

Actitud: Disposición de ánimo de una persona, expresada mediante diferentes formas como la postura corporal, el tono de voz o los gestos³.


Lenguaje: Por medio del lenguaje los seres humanos expresan sus necesidades y experiencias.

Generalidades

El presente documento se basa en los Protocolos de Servicio al Ciudadano establecidos por el Ministerio de Salud y Protección Social (MinSalud) y el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).

² **Fuente:** <http://www.funcionpublica.gov.co/glosario/-/wiki/Glosario+2/Grupo+de+Valor>


³ Definición dada por el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española (DLE).

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA NIT: 891.412.134-1	CÓDIGO	110-0T-12
		VERSIÓN	2
		PÁGINA	7 de 46
PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO		COPIA CONTROLADA	

Asimismo, se consideraron elementos de la *Guía de Lenguaje Claro para Servidores Públicos de Colombia*, establecido por el Departamento Nacional de Planeación (DNP):

Descripción del Documento

Los protocolos de Servicio al Ciudadano de la ESE Hospital Mental Universitario de Risaralda deben seguir la premisa establecida por el Ministerio de Salud y Protección Social: *“El ciudadano no gira alrededor del Estado, sino es el Estado el que debe girar alrededor del ciudadano”*. Es por esto, que en este documento se pretende dar lineamientos para el proceso de atención al usuario, de modo que se pueda garantizar el goce efectivo de derechos a los grupos de valor.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA NIT: 891.412.134-1	CÓDIGO	110-0T-12
		VERSIÓN	2
		PÁGINA	8 de 46
PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO		COPIA CONTROLADA	

Canales de Atención


Los medios de comunicación establecidos por la ESE Hospital Mental Universitario de Risaralda, a través de los cuales los grupos de valor pueden solicitar trámites, información y servicios, son los siguientes (Ver Figura 1):



Figura 1. Canales de Atención HOMERIS

Elementos comunes en todos los canales

Independientemente del canal que un ciudadano y/o usuario utilice para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer del Hospital, siempre se debe tener en cuenta lo siguiente:

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA NIT: 891.412.134-1	CÓDIGO	110-0T-12
		VERSIÓN	2
	PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO	PÁGINA	9 de 46
COPIA CONTROLADA			

Atributos del buen servicio

1. La calidad en la atención empieza por la identidad institucional. Por lo tanto, el personal del Hospital siempre se debe portar el carné de la entidad en un lugar visible.
2. Si por disposición legal se debe usar chaleco, brazaletes o algún distintivo que identifique al servidor público, éste debe usarlos siempre que esté en el puesto de trabajo.
3. Un buen servicio debe cumplir con ciertos atributos relacionados con la expectativa que el ciudadano tiene sobre el mismo. Como mínimo, el servicio debe ser:

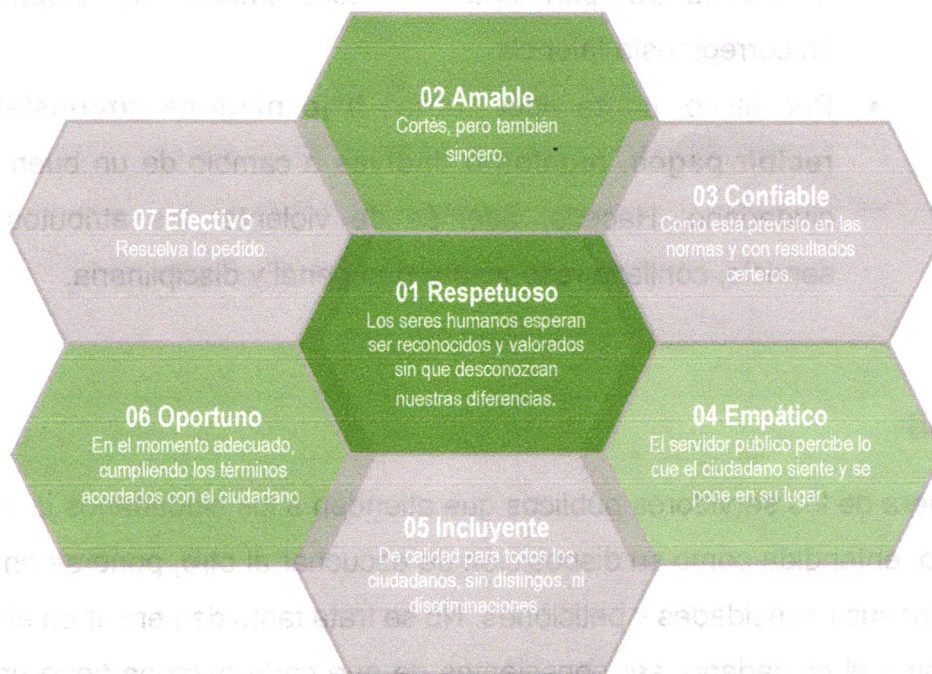



Figura 2. Atributos del Buen Servicio

4. Los ciudadanos necesitan información y aprecian que esta les sea dada de manera oportuna, clara y completa. Respuestas como "No sé...", "Vuelva


	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA NIT: 891.412.134-1	CÓDIGO	110-0T-12
		VERSIÓN	2
		PÁGINA	10 de 46
PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO		COPIA CONTROLADA	

mañana” o *“Eso no me toca a mí...”* son vistas por el ciudadano como un mal servicio. Los servidores públicos, entonces, deben:

- **Informarse** sobre los formatos, plantillas o guiones de atención definidos por la entidad para responder las peticiones ciudadanas.
- **Conocer** los trámites y servicios que presta la entidad -incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención durante su turno.
- **Seguir el procedimiento** -el conducto regular- con aquellos temas que no pueda solucionar: ante alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, debe acudir a las instancias pertinentes que cada entidad haya dispuesto con el fin corregir esta falencia.
- Por último, un servidor público **bajo ninguna circunstancia debe recibir pagos, regalos o dádivas** a cambio de un buen servicio al ciudadano. Hacerlo, además de violentar los atributos del buen servicio, conlleva responsabilidad penal y disciplinaria.

Actitud

Se espera de los servidores públicos que atienden a los ciudadanos una actitud de servicio, entendida como su disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones. No se trata tanto de pensar en el ciudadano sino como el ciudadano, ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado. En este sentido, el servidor público debe:

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA NIT: 891.412.134-1	CÓDIGO	110-0T-12
		VERSIÓN	2
		PÁGINA	11 de 46
PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO		COPIA CONTROLADA	

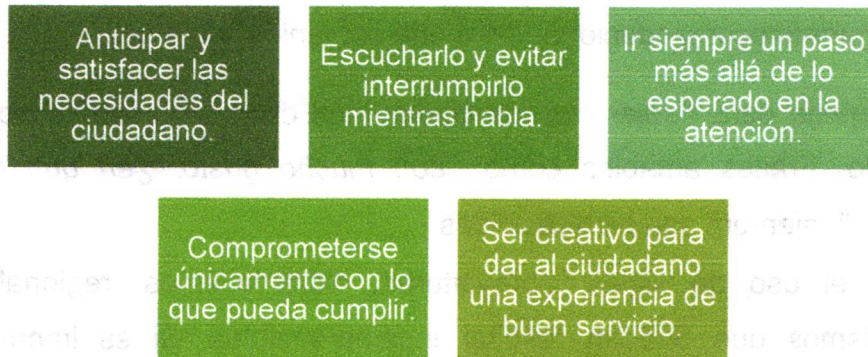


Figura 3. Recomendaciones frente a la Actitud




El ciudadano se llevará una buena impresión si el servidor:

- Entiende sus problemas.
- Es respetuoso.
- Lo orienta con claridad y precisión.
- Lo atiende con calidez y agilidad.



Por el contrario, se formará una impresión negativa cuando:

- Lo trata de manera altiva, desinteresada o con falsa amabilidad.
- Lo hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras.
- No tiene la información o el conocimiento necesario para atender su solicitud.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA NIT: 891.412.134-1	CÓDIGO	110-0T-12
		VERSIÓN	2
		PÁGINA	12 de 46
PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO		COPIA CONTROLADA	


Lenguaje

Estas son algunas recomendaciones para una comunicación efectiva:

- El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo. Frases amables como: *“con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?”* siempre son bien recibidas.
- Evitar el uso de siglas, abreviaturas, extranjerismos, regionalismos o tecnicismos que puedan resultar incomprensibles. Si es imprescindible usarlos, hay que explicar su significado.
- Llamar al ciudadano por el nombre que él/ella utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad.
- Evitar tutear al ciudadano o utilizar términos confianzudos como *“mi amor”*, *“corazón”*, etc.
- Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con *“señor”* o *“señora”*.
- Evitar respuestas cortantes del tipo *“Sí”*, *“No”*, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.
- Dejar hablar al ciudadano. El mejor interlocutor no es el que habla mucho, sino el que sabe escuchar.

Respuesta negativa a solicitudes

En ocasiones el ciudadano recibe respuesta que no espera. En estos eventos, se deben dar todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón. Para ayudar a que la negativa sea mejor recibida, se recomienda:

 HOMERIS	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA NIT: 891.412.134-1	CÓDIGO	110-0T-12
		VERSIÓN	2
	PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO	PÁGINA	13 de 46
COPIA CONTROLADA			

Respuesta negativa a solicitudes

Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.

Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.


Asegurarse de que el ciudadano **entendió la respuesta**, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.

Figura 4. Respuesta Negativa a Solicitudes

Atención a personas alteradas

En muchas ocasiones llegan a las entidades públicas ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados o furiosos, a veces por desinformación. En estos casos, se recomienda:

- Mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente, ni con los gestos ni con la postura corporal.
- Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
- No tomar la situación como algo personal: la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
- No perder el control; si el servidor conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.
- Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA NIT: 891.412.134-1	CÓDIGO	110-0T-12
		VERSIÓN	2
	PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO	PÁGINA	14 de 46
COPIA CONTROLADA			

- Usar frases como "lo comprendo", "qué pena", "claro que sí". Estas demuestran que el servidor público es consciente del malestar del ciudadano.
- Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.
- Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.

Atención de reclamos

El Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU), es el encargado de recibir las quejas y los reclamos que ingresen a la entidad, por lo tanto, si algún servidor del Hospital tiene conocimiento que un usuario desea interponer una queja o reclamo debe informarle que es el SIAU el responsable de dicho trámite.

Para la atención de reclamos se debe tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Escuchar con atención y sin interrumpir al ciudadano.
- Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el usuario está solicitando.
- Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.
- Poner de inmediato en ejecución la solución ofrecida.
- Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente, en caso de que el usuario haya interpuesto un derecho de petición.
- Si es posible, contactar posteriormente al usuario para saber si quedó satisfecho con la solución.
- Radicar de manera inmediata la queja o reclamo en el evento de que la misma sea presentada en forma escrita.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA NIT: 891.412.134-1	CÓDIGO	110-0T-12
		VERSIÓN	2
		PÁGINA	15 de 46
PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO		COPIA CONTROLADA	



Canal escrito

Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, correo electrónico y formulario de PQRSD⁴, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad. Los buzones de sugerencias también hacen parte de este canal.



Correspondencia


Antes del servicio

- Verificar que el sistema esté operando de forma adecuada.
- Que la persona encargada de recibir la correspondencia preferiblemente llegue a su lugar de trabajo antes del horario de atención al público y con el tiempo necesario para que pueda tener todo listo para ejercer sus funciones en forma adecuada.
- Tener a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.

Durante del servicio

- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual, y manifestar con la expresión del rostro la disposición para servir al ciudadano. Puede decir: *"Buenos días/tardes, ¿en qué le puedo servir?"*.
- Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo "Sr.", "Sra."
- Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano. En caso de que insista en radicarlo, recibirlo.
- Destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos.

⁴ Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA NIT: 891.412.134-1	CÓDIGO	110-0T-12
		VERSIÓN	2
		PÁGINA	16 de 46
PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO		COPIA CONTROLADA	

- Asignar un número de radicado a cada documento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada salida. Los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados.
- Registrar en el sistema fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento.

Al finalizar el servicio

- Firmar y sellar la copia o planilla del remitente e informar al ciudadano el proceso que sigue en la entidad.
- Si el requerimiento no es competencia del Hospital o va dirigido a otra entidad, en el menor tiempo posible informárselo al ciudadano.



Formulario Electrónico

La ESE Hospital Mental Universitario de Risaralda ha diseñado el formato PQRSD que se encuentra a disposición en el portal web de la Entidad, a través del siguiente link:

http://homeris.gov.co/pqrs/?page=sign-in&redirect_to=http%3A%2F%2Fhomeris.gov.co%2Fpqrs%2F%3Fdc%3D1558983234&dc=1558983234

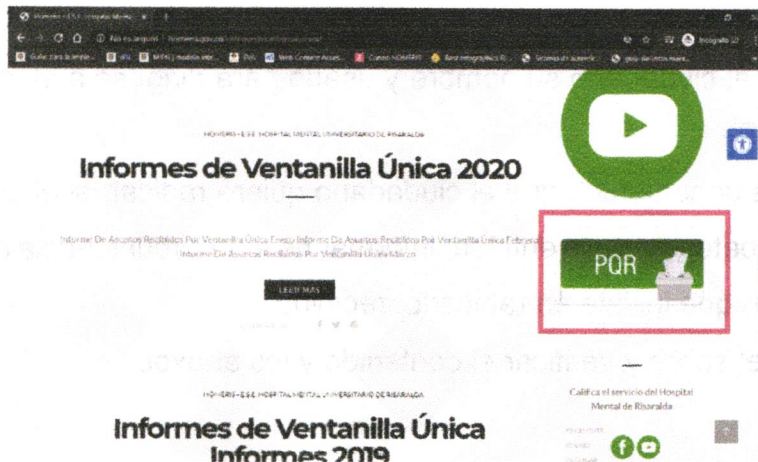

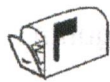


Figura 5. PQR Página Web

 HOMERIS	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA NIT: 891.412.134-1	CÓDIGO	110-0T-12
		VERSIÓN	2
		PÁGINA	17 de 46
PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO		COPIA CONTROLADA	

En el referido formulario se puede registrar quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, sobre los temas de competencia del Hospital, sin que sea necesario establecer un protocolo. No obstante, se debe tener en cuenta las recomendaciones que se hacen con relación al canal escrito.



Buzón de sugerencias


- Revisar la disponibilidad de formatos a disposición de los ciudadanos.
- Abrir dos (2) veces por semana el buzón de sugerencias.
- Extraer los formatos diligenciados, revisarlos, clasificarlos, incluirlos en la base de datos de PQR, y archivarlos en su respectivo folio.
- Dirigir al Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU), la sugerencia presentada y dar respuesta oportuna y dentro de los términos establecidos por la entidad, en coordinación con la dependencia que pudiera estar involucrada, según las directrices de la entidad.



SISAP

La ESE Hospital Mental Universitario de Risaralda utiliza el sistema de información *SISAP*, como canal de comunicación para articular el proceso de asignación de citas de las especialidades de Psicología, Psiquiatría, Trabajo Social y Terapia Ocupacional, para los hospitales de primer nivel de los municipios del departamento de Risaralda.


Respecto a la respuesta de las solicitudes dispuestas en el SISAP, se debe tener en cuenta las recomendaciones establecidas para la comunicación escrita.

 HOMERIS	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA NIT: 891.412.134-1	CÓDIGO	110-0T-12
		VERSIÓN	2
		PÁGINA	18 de 46
PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO		COPIA CONTROLADA	



En la comunicación escrita se debe tener en cuenta:

- La mejor estrategia para responder claramente a un ciudadano es ponerse en su lugar. El usuario no necesita un tratado filosófico, ni un inventario de normas, sino una respuesta clara, precisa y corta (4 o 5 párrafos es el ideal). Por lo tanto, en el primer párrafo se debe responder claramente la pregunta, y a continuación citar las normas que la sustenten, si es necesario.
- Se debe escribir para comunicar, no para “impactar”. “El uso de palabras sencillas en una comunicación no reduce la calidad del escrito; por el contrario, con él se gana credibilidad y confianza en el lector” (Guía de Lenguaje Claro para Servidores Públicos de Colombia, Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, DNP).
- No se deben utilizar siglas, abreviaturas, extranjerismos, regionalismos ni tecnicismos que puedan resultar incomprensibles. Si es imprescindible usarlos, hay que explicar su significado.
- Lo ideal es poner en práctica aquella regla elemental del orden en la redacción: sujeto, verbo y complemento.
Por ejemplo: “El gobierno nacional definió los puntos de corte del Sisbén, con el fin de identificar los beneficiarios...” en vez de “con el fin de identificar los beneficiarios., el gobierno nacional definió los puntos de corte del Sisbén”
- Los párrafos deben ser cortos para facilitar su lectura y comprensión y para no cansar al lector (máximo 8 renglones). De igual manera, se debe utilizar un tipo y tamaño de letra adecuado, de tal manera que el ciudadano no tenga que esforzarse para leer.
- Utilizar el punto y la coma con moderación. Un párrafo muy cortado por puntos se vuelve monótono; con exceso de comas es inentendible y dificulta la lectura.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA NIT: 891.412.134-1	CÓDIGO	110-0T-12
		VERSIÓN	2
		PÁGINA	19 de 46
PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO		COPIA CONTROLADA	

- No se debe escribir todo en mayúsculas, pues complica la lectura y es agresivo para quien lee el texto. Lo ideal es combinar minúsculas y mayúsculas, en los casos que se requiera.
- Es importante que el lector identifique la parte clave de la respuesta o las ideas más importantes. Por lo tanto, se aconseja resaltar estas ideas, subrayarlas o utilizar un tipo de letra distinto al resto del texto. Un escrito plano es monótono y dificulta la comprensión.
- Revisar ortografía, puntuación y redacción. Esto también afecta la imagen no sólo de quien escribe sino de la entidad que representa.




Canal telefónico

Medio de comunicación telefónico con el que cuentan los grupos de valor caracterizados por la entidad a través del cual pueden formular sus peticiones ante la ESE Hospital Mental Universitario de Risaralda.

Recomendaciones generales

- Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- Mantener una postura relajada y natural: proyecta el comportamiento mediante la voz.
- 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.
- Saber usar todas las funciones del teléfono.
- Disponer de un listado de las sedes de la entidad, si las hay, dentro y fuera de la ciudad.
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.

 HOMERIS	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA NIT: 891.412.134-1	CÓDIGO	110-0T-12
		VERSIÓN	2
		PÁGINA	20 de 46
PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO		COPIA CONTROLADA	

Prestación del servicio por el conmutador y líneas directas

Previo a la llamada


- Revisar que los elementos (computador, teléfono, diadema) y los documentos para la atención estén disponibles.
- Conocer las novedades del servicio mientras se estuvo fuera de turno.
- Verificar que se conocen las funciones del teléfono, por ejemplo, cómo transferir una llamada o poner una llamada en espera.
- Tener a mano el listado de las extensiones a las que es posible que se deba transferir una llamada.
- Tener acceso a las herramientas y sistemas proporcionados por la entidad para la prestación del servicio.
- Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable y el contacto.

Al inicio de la llamada

- Contestar la llamada antes del tercer timbre.
- Es importante saludar primero con “*Buenos días*”, “*Buenas tardes*”, dar el nombre de la Entidad, el nombre del servidor público y enseguida ofrecer ayuda con frases como: “*¿En qué le puedo servir?*”.

Durante la llamada

- Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes.
- Escuchar con atención lo que necesita el ciudadano, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de competencia del servidor.
- Si se puede resolver la solicitud, dar la información completa y cerciorarse de que al ciudadano se le prestó el servicio y se cumplieron sus expectativas.

 HOMERIS	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA NIT: 891.412.134-1	CÓDIGO	110-0T-12
		VERSIÓN	2
		PÁGINA	21 de 46
PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO		COPIA CONTROLADA	


- En caso de que la solicitud no sea de competencia del servidor, amablemente decirle que se pasará la llamada al área encargada o darle el número de teléfono en donde puede recibir la información.

Si debe transferir o poner en espera la llamada

- Si debe transferirse la llamada a otra dependencia, pedirle al usuario que espere unos minutos en línea mientras lo comunica con el área y con el funcionario competente.
- Marcar la extensión, esperar a que contesten e informarle a quien contesta que va a transferir una llamada del Señor o Señora (nombre de la persona) que necesita lo que corresponda (resumen del asunto), y luego sí transferir la llamada. Bajo ninguna circunstancia se debe transferir una llamada sin antes verificar que alguien sí va a atender al ciudadano. No hay nada más molesto para el usuario que un servidor que pase la llamada a otra extensión donde nadie le conteste.
- En caso de marcar la extensión y no recibir respuesta, retomar la llamada del ciudadano, tomarle los datos como nombre, teléfono de contacto y correo electrónico y decirle que se le informará al encargado del tema para que le devuelva la llamada o se contacte a través del teléfono o correo informado.

Si no puede dar respuesta en el momento

- Si no puede prestar el servicio de manera inmediata, debe explicarle al ciudadano la razón de la demora.
- Si debe colocar la llamada en espera mientras realiza alguna consulta, antes de ello, debe informarle al ciudadano por qué debe poner la llamada en espera, y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
- Cuando el ciudadano haya aceptado esperar, y se presenta demora en la prestación del servicio, debe retomar la llamada cada cierto tiempo y explicarle cómo va su gestión.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA NIT: 891.412.134-1	CÓDIGO	110-0T-12
		VERSIÓN	2
	PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO	PÁGINA	22 de 46
COPIA CONTROLADA			

- 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 hubo alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, debe informar al ciudadano para que la complete en el menor termino posible.
- Luego de recibida la información requerida, informar la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se hará.

Al finalizar la llamada

- 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 se tomó un mensaje para otro servidor público, informarle y comprobar si la llamada fue devuelta.
- Recordar que el contacto inicial es siempre la cara de la entidad.




Canal presencial

Permite el contacto directo de los grupos de valor caracterizados por la entidad con el Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU).

Se presta un servicio desde las 07:00 a.m hasta las 04:00 p.m, de lunes a jueves.

Los viernes, desde las 07:00 a.m hasta las 03:00 p.m


 HOMERIS	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA NIT: 891.412.134-1	CÓDIGO 110-0T-12 VERSIÓN 2 PÁGINA 23 de 46
	PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO	COPIA CONTROLADA

Recomendaciones generales

- **Presentación personal:** la presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la Entidad. La identificación del servidor debe estar visible.
- **Comportamiento:** comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano; o hablar por celular o chatear o interactuar con sus compañeros (si no es necesario para completar la atención solicitada), indisponen al ciudadano, le hace percibir que sus necesidades no son importantes.
- **La expresividad en el rostro:** La expresión fácil es relevante, al mirar al interlocutor a los ojos 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. 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 erguida, 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.

Al llegar el ciudadano al puesto de trabajo, saludelo de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sea él quien salude primero.

En caso de dejar el puesto de trabajo por un corto periodo de tiempo, asegúrese de que algún compañero supla la ausencia.

 HOMERIS	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA NIT: 891.412.134-1	CÓDIGO	110-0T-12
		VERSIÓN	2
	PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO	PÁGINA	24 de 46
COPIA CONTROLADA			

Desarrollo de la atención

Contacto inicial

- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir: “*Buenos días/tardes*”, “*Bienvenido al Hospital Mental*”, “*Mi nombre es (nombre y apellido...)*”, “*¿en qué le puedo servir?*”.
- Preguntarle al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “*Señor*” o “*Señora*”.
- No dirigirse al ciudadano en tercera persona. (no tutear)
- Importante contar con agua y café disponibles para el ciudadano.


Durante la atención

- Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano que están atendiendo y escucharlo con atención.
- Verificar que entienden la necesidad con frases como: “*Entiendo que usted requiere...*”.
- Responder a las preguntas del ciudadano y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.

Retiro del puesto de trabajo

Si el servidor público tiene que retirarse del puesto de trabajo, antes debe dirigirse al ciudadano para:

- Explicarle por qué debe hacerlo y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
- Pedirle permiso antes de retirarse y esperar la respuesta.
- Al regresar, decirle: “*Gracias por esperar*”.

 HOMERIS	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA NIT: 891.412.134-1	CÓDIGO	110-0T-12
		VERSIÓN	2
		PÁGINA	25 de 46
PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO		COPIA CONTROLADA	

- Solicitud requiere mayor análisis.

Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata y requiere de un mayor análisis, al servidor público le corresponde:

- Explicarle al ciudadano la razón de no poder atender la solicitud en forma inmediata.
- Informar la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.
- De ser necesario elevar una solicitud por escrito o aportar nueva documentación, indicarle esta circunstancia e ilustrarlo sobre la forma en que debe realizar el requerimiento o adjuntar los soportes a que haya lugar.

Solicitud requiere mayor análisis


Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata y requiere de un mayor análisis, al servidor público le corresponde:

- Explicarle al ciudadano la razón de no poder atender la solicitud en forma inmediata.
- Informar la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.
- De ser necesario elevar una solicitud por escrito o aportar nueva documentación, indicarle esta circunstancia e ilustrarlo sobre la forma en que debe realizar el requerimiento o adjuntar los soportes a que haya lugar.

El servicio debe prestarse por dependencia u otra entidad

Si la solicitud no puede ser resuelta por la dependencia del Hospital u otra entidad, el servidor público debe:

- Explicarle al ciudadano por qué debe remitirlo a otra dependencia de la ESE.

 HOMERIS	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA NIT: 891.412.134-1	CÓDIGO	110-0T-12
		VERSIÓN	2
		PÁGINA	26 de 46
PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO		COPIA CONTROLADA	

- Si es en otra dependencia del Hospital, indicarle a donde debe dirigirse y poner en conocimiento del servidor que debe atender al ciudadano remitido, el asunto y el nombre del ciudadano.
- Si el servicio debe prestarlo otra entidad, darle por escrito la dirección a la cual debe acudir, el horario de atención, los documentos que debe presentar y, si es posible, nombre del servidor que lo atenderá


Finalización del servicio

- Retroalimentar al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente.
- Preguntarle, como regla general: *¿Hay algo más en que pueda servirle?*
- Despedirse con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre y anteponiendo el «señor» o «señora»
- Revisar, si es del caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento.
- Si hubo alguna dificultad para responder, informarle a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.

Mecanismos de Atención Preferencial

El artículo 13 del Decreto Ley 019 de 2012⁵ dispone que: *"...todas las entidades del Estado o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, establecerán mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública"*.

⁵ Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA NIT: 891.412.134-1	CÓDIGO	110-0T-12
		VERSIÓN	2
		PÁGINA	27 de 46
PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO		COPIA CONTROLADA	


Dando cumplimiento a lo anterior, la ESE HOMERIS ha dispuesto una Ventanilla en el área de Facturación y Citas, dedicada a la atención preferencial (*Ver Figura 3*).



Figura 6. Ventanilla Atención Preferencial ESE HOMERIS

Por tanto, en el caso que los ciudadanos o usuarios de la ESE sean mujeres embarazadas, niños, niñas, adolescentes, adultos mayores, veteranos de la fuerza públicas y/o personas en situación de discapacidad; el personal de vigilancia, facturación o trabajo social, deberán identificar las necesidades de atención del usuario, con el fin de brindar una respuesta oportuna y pertinente, así:

- Si requiere atención referente a la asignación o facturación de citas médicas, se remitirá a la ventanilla de atención preferencial para ser atendidos de manera prioritaria.
- Si requiere: a) Formular PQRSDf; b) Solicitar reformulación; c) U cualquier otro trámite que requiera especial atención; se direccionará a la oficina SIAU.

 HOMERIS	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA NIT: 891.412.134-1	CÓDIGO	110-0T-12
		VERSIÓN	2
	PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO	PÁGINA	28 de 46
COPIA CONTROLADA			

Recomendaciones para la Atención Preferencial⁶

Para Adultos Mayores y Mujeres Embarazadas


- Una vez entran a las instalaciones de la ESE, el personal del hospital deberá identificar sus necesidades de atención, de modo que pueda orientarlos hacia el área respectiva.
- La atención para este grupo se realiza por orden de llegada, siguiendo el principio "*Primero en entrar, primero en salir*".⁷
- En caso de requerir el ascensor para acceder al segundo piso del hospital, se debe informar al personal de vigilancia en la portería principal (*Ver Aviso en la Figura 7*).



Figura 7. Solicitud de Ascensor

⁶ Recomendaciones basadas en el artículo Atención Preferencial para Población Vulnerable, de la Agencia Logística Fuerzas Militares.


⁷ FIFO por sus siglas en inglés (First In, First Out).

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA NIT: 891.412.134-1	CÓDIGO	110-0T-12
		VERSIÓN	2
		PÁGINA	29 de 46
PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO		COPIA CONTROLADA	

Para Niños, Niñas y Adolescentes

La población de niños, niñas y adolescentes pueden presentar PQRDSF sobre asuntos de su interés particular. Sin embargo, no serán atendidos en los servicios de salud del hospital sino están acompañados por un adulto, familiar o tutor legal.

- 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. Mejor preguntar para entender debidamente la situación.
- Llamarlos por su nombre y no usar expresiones como “chiquito”, “mijito”, etc.
- Hablar en lenguaje claro, acorde a la edad.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA NIT: 891.412.134-1	CÓDIGO	110-0T-12
		VERSIÓN	2
		PÁGINA	30 de 46
PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO		COPIA CONTROLADA	

Enfoques del protocolo de atención al ciudadano en el sector salud

Los enfoques bajo los cuales se sustenta el protocolo de atención al ciudadano, están basados en el Plan Decenal de Salud Pública 2012 – 2021: enfoque de derechos, enfoque diferencial y enfoque étnico.


Enfoque de derechos

“El derecho a la salud es inherente a la persona, es irrevocable, inalienable e irrenunciable, es igualitario y universal para todos los seres humanos, es atemporal e independiente de los contextos sociales e históricos, por lo cual es un tema de la ética de la función pública, la ética del autocuidado y de la equidad”. (Cartilla ABC del Plan Decenal en Salud 2012 – 2021)

Este enfoque se consideró de alta importancia, pues la percepción de la ciudadanía ha mostrado que, aunque las entidades del sector salud hagan grandes esfuerzos por prestar servicios en salud con calidad y oportunidad, las experiencias de los usuarios en el sistema lo califican como “deshumanizado”, aunque resulte paradójico cuando la esencia del servicio en salud es el ser humano.

De ahí que los servidores públicos que hacen parte del sector administrativo de salud, especialmente aquellos que están de cara al ciudadano, deban considerar los siguientes aspectos:

- Humanizar una realidad significa hacerla digna de la persona humana.
- Compromete una cultura que prioriza el respeto por la persona, por su autonomía y la defensa de sus derechos.
- Es relevante comprender la situación del ciudadano como ser integral.
- Los falsos prejuicios de por sí se constituyen en barreras invisibles.

 HOMERIS	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA NIT: 891.412.134-1	CÓDIGO	110-0T-12
		VERSIÓN	2
		PÁGINA	31 de 46
PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO		COPIA CONTROLADA	

- Cobran importancia las actitudes, los comportamientos y la sensibilidad que se demuestra en el desempeño profesional al momento de la interacción con el ciudadano.

Sobre este último componente es importante tener en cuenta el siguiente cuadro que presenta algunos aspectos que deshumanizan el servicio, en contraste con los que humanizan el mismo. Lograr que el servicio **siempre** sea humanizado es el reto que cada entidad y cada servidor público debe asumir, pensando siempre que los ciudadanos son la razón de ser de las instituciones públicas.

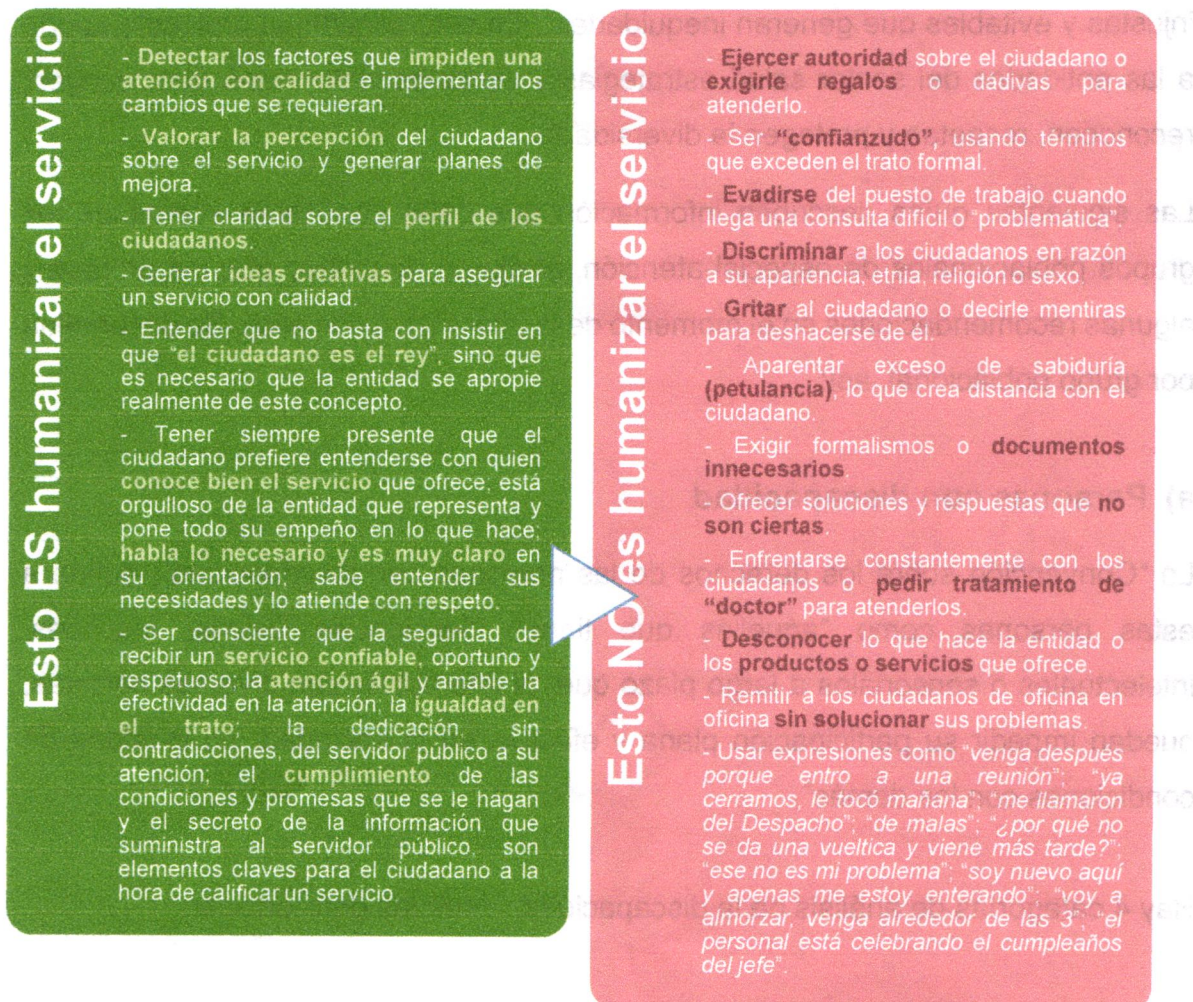



Figura 8. Humanización del Servicio

 HOMERIS	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA NIT: 891.412.134-1	CÓDIGO	110-0T-12
		VERSIÓN	2
			PÁGINA
	PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO	COPIA CONTROLADA	

Enfoque diferencial

El principio de enfoque diferencial reconoce que hay poblaciones con características particulares en razón de su edad, género, raza, etnia, condición de discapacidad y víctimas de la violencia, para las cuales el Sistema General de Seguridad Social en Salud ofrecerá especiales garantías y esfuerzos encaminados a la eliminación de las situaciones de discriminación y marginación. (Artículo 3, Ley 1438 de 2011).

Entre tanto, el Plan Decenal de Salud Pública 2012 – 2021, “distingue entre las diversidades propias de sujetos y colectivos titulares de derecho y las desigualdades injustas y evitables que generan inequidades”. En este sentido, el protocolo aporta a las entidades del sector salud estrategias y acciones incluyentes que “acogen, reconocen, respetan y protegen la diversidad”.

Las siguientes guías describen información que debe conocerse acerca de los grupos poblacionales de especial atención, el marco normativo que los protege y algunas recomendaciones en el momento de la interacción con ellos. Se desarrollan por grupo poblacional, así:

a) Personas con discapacidad

La “Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad”, define a estas personas como “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 los demás”.

Hay 4 categorías de análisis de la discapacidad desde las deficiencias:

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA NIT: 891.412.134-1	CÓDIGO	110-0T-12
		VERSIÓN	2
		PÁGINA	33 de 46
PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO		COPIA CONTROLADA	

1. Movilidad/Física

Es la dificultad que pueda presentar una persona para caminar, mantener posiciones del cuerpo o manipular objetos, debido a deficiencias físicas permanentes como debilidad muscular, pérdida o ausencia de alguna parte del cuerpo, alteraciones en las articulaciones o la realización de movimientos involuntarios.

2. Sensorial

Hace referencia a las dificultades que pueda presentar una persona en los sentidos; se define de acuerdo con las deficiencias en cada uno de ellos. Así, la discapacidad auditiva se refiere a la dificultad para escuchar y hablar, mientras que la visual es la dificultad para percibir la luz, forma, tamaño o color de los objetos y personas.

3. Mental


Es la deficiencia que pueda presentar una persona para realizar actividades intelectuales que impliquen aprender, pensar y memorizar (mental cognitiva) o para relacionarse con las demás personas y el entorno (mental psicosocial).

4. Múltiple

Es cuando se presentan dos o más deficiencias de orden físico, sensorial, mental, emocional o de comportamiento, que afectan significativamente la comunicación, la interacción social y el aprendizaje.

Estrategias que facilitan la atención a personas con discapacidad:

- No se refiera a las personas con discapacidad como discapacitadas.
- Y no diga: inválido, minusválido, defecto de nacimiento, malformación, deforme, enano, confinado a una silla de ruedas, mudo, esquizofrénico,


	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA NIT: 891.412.134-1	CÓDIGO	110-0T-12
		VERSIÓN	2
		PÁGINA	34 de 46
PROTOSCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO		COPIA CONTROLADA	

sordomudo, loco, tullido, lisiado, desequilibrado, paralítico, demente, retardado mental, perturbado, bobo, tonto, mutilado, neurótico, epiléptico, persona en situación de..., aquejado por..., padece..., sufre de...

- **Diga “personas con discapacidad”**, y si requiere mencionar específicamente el tipo de discapacidad, agregue los términos física, mental, sensorial o múltiple, según corresponda.

Consejos para tener en cuenta en la atención a estas personas:

- **Siempre brinde un trato respetuoso y diferencial:** Dar un trato digno y respetuoso que tenga en cuenta las necesidades de cada persona permite crear una sociedad más inclusiva y brindar un servicio oportuno y adecuado a la población con discapacidad.
- **Sea un conocedor:** Infórmese y prepárese para ayudar a crear un mundo más participativo, conociendo, al menos de manera general, las barreras que enfrentan las personas con discapacidad y sus requerimientos.
- **Pregunte antes de ayudar:** El que una persona tenga discapacidad no significa que no pueda valerse por sí misma. Antes de ayudar, pregunte a la persona: *¿desea recibir ayuda? ¿Cuál sería la mejor forma de ayudarlo?* Si no la acepta respete su decisión; así fomenta su autonomía e independencia.
- **No subestimar o exaltar sin razón:** La discapacidad no define la condición humana de una persona. Por lo tanto, estas personas no son más o menos que otras personas. Subestimar sus capacidades o exaltar sus logros “a pesar de su discapacidad”, acentúa las barreras existentes para su participación y goce efectivo de derechos.
- **Tenga en cuenta el lenguaje:** Algunas expresiones pueden ser ofensivas para las personas con discapacidad y atentar contra su dignidad. El uso de un lenguaje dignificante le permitirá brindar un trato respetuoso y por tanto un servicio incluyente a los ciudadanos.


	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA NIT: 891.412.134-1	CÓDIGO	110-0T-12
		VERSIÓN	2
		PÁGINA	35 de 46
PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO		COPIA CONTROLADA	

- **Escuche:** Escuche siempre a las personas con discapacidad y permita que expresen sus necesidades. De ser necesario, deles el tiempo que requieran para hacerlo. Su conocimiento, escucha y empatía son las herramientas que le permitirán ayudarles a encontrar soluciones a sus necesidades.
- **Utilice herramientas:** Recuerde que no existe una sola forma de comunicarse. Complemente su atención a las personas con discapacidad con el uso de herramientas de comunicación alternas como lápiz, papel, imágenes o ejemplos que le permitan comprender mejor sus requerimientos.
- **Disposición:** Escuche, explique con calma y de forma sencilla, y evite comportamientos que puedan hacer sentir incómoda o maltratada a la persona con discapacidad.
- **Rectifique:** Verifique que la información suministrada al ciudadano con discapacidad ha sido efectivamente comprendida. Para esto solicite retroalimentación y, si es necesario, repita la información en un lenguaje claro y sencillo, manteniendo la exactitud y veracidad de ésta.


Para ampliar información que ayude a las entidades a mejorar la atención y orientación a las personas con discapacidad, consulte la Guía para Entidades Públicas, Servicio y Atención Incluyente, en <http://portalterritorial.gov.co/apc-aa-files/7515a587f637c2c66d-45f01f9c4f315c/cartilla-servicio-incluyente.pdf>

Marco normativo que protege a las personas con discapacidad

- **Ley 1346 de julio 31 de 2009.** Colombia ratifica la “Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad”, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, mediante la cual se garantiza la protección a los derechos de esta población.

 HOMERIS	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA NIT: 891.412.134-1	CÓDIGO	110-0T-12
		VERSIÓN	2
		PÁGINA	36 de 46
PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO		COPIA CONTROLADA	

- **Constitución Política de Colombia de 1991. Artículo 13.** El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que, por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan.
 - **Artículo 47.** El Estado adelantará una política de previsión, rehabilitación e integración social para los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a quienes se prestará la atención especializada que requieran.
- **Ley 361 de 1997.** Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 643 de 2001. Artículo 42.** Destinación del 4% de los recursos obtenidos por la explotación de los juegos, “para vinculación al Régimen Subsidiado a los discapacitados, limitados visuales y la salud mental”.
- **Decreto 19 de 2012 (Decreto Antitrámites), Artículo 13.** Establece mecanismos de atención preferencial a personas con algún tipo de discapacidad.
- **Ley 1438 de 2011, Artículo 66.** Atención integral en salud a personas con discapacidad. Las acciones de salud deben incluir la garantía a la salud de la persona con discapacidad, mediante la atención integral y la implementación de una política nacional de salud con un enfoque diferencial con base en un plan de salud del Ministerio de la Protección Social.
- **Ley 1618 del 27 de febrero de 2013.** “Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad”
 - **Artículo 9°.** Derecho a la habilitación y rehabilitación integral.
 - **Artículo 10.** Derecho a la salud.


	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA NIT: 891.412.134-1	CÓDIGO	110-0T-12
		VERSIÓN	2
		PÁGINA	37 de 46
PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO		COPIA CONTROLADA	

b) Víctimas

La Ley 1448 de 2011 definió las víctimas como “aquellas personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del 1º de enero de 1985, como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario o de violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de Derechos Humanos, ocurridas con ocasión del conflicto armado interno”.

Estrategias que facilitan la atención a víctimas:


- Siempre tenga en cuenta el contexto y sea empático. No infiera o suponga cosas que la víctima dijo. Confirme con la víctima lo que ella expresa.
- Evite los prejuicios. Por ejemplo, que la sexualidad femenina haya sido históricamente discriminada, o que todas las personas afro son pobres, o que si una persona está bien vestida no es víctima o no requiere reparación.
- Genere espacios de diálogo y confianza en condiciones que garanticen la confidencialidad de la información que se maneja.
- Evite el trato en términos de inferioridad o la utilización de expresiones que nieguen la capacidad de la persona para definir su proyecto de vida o sus necesidades.
- Evite la utilización de tecnicismos en la explicación de los procedimientos y servicios.
- Permita que la persona se exprese con libertad y tranquilidad.
- Preste atención al relato y muestre interés.
- Mantenga el contacto visual.
- Si la víctima entra en un estado de crisis emocional, no intente calmarla con expresiones que minimicen la situación como “no se preocupe” o “todo está bien”. Recuérdale que está en un lugar seguro, en el que puede expresar sus sentimientos y pensamientos.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA NIT: 891.412.134-1	CÓDIGO	110-0T-12
		VERSIÓN	2
		PÁGINA	38 de 46
PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO		COPIA CONTROLADA	

- El trato hacia la víctima debe ser siempre respetuoso de su dignidad; todas nuestras acciones y comportamientos deben estar orientados a su dignificación.
- Evitar la victimización secundaria o re victimización, derivada de las relaciones de la víctima con entidades. Esto ocurre cuando se niega información, no se le reconoce como su condición, no se le escucha con el debido respeto, se le somete a interrogatorios innecesarios que revive la experiencia traumática o se sugieren situaciones que atentan contra su dignidad.

Marco normativo que protege a las víctimas

- **Ley 1438 de 2011**, *Artículo 3*. Principios del SGSSS con enfoque diferencial.
 - *Artículo 54*. Restablecimiento de la salud de las mujeres víctimas de la violencia.
- **Ley 1448 de 2011**. Por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno
- **Ley 1719 de 2014**. Adopta medidas para garantizar el derecho de acceso a la justicia de las víctimas de violencia sexual, en especial de la violencia sexual asociada al conflicto armado interno. Estas medidas buscan atender de manera prioritaria las necesidades de las mujeres, niñas, niños y adolescentes víctimas.
 - *Capítulo V*. Atención integral y gratuita en salud.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA NIT: 891.412.134-1	CÓDIGO	110-0T-12
		VERSIÓN	2
	PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO	PÁGINA	39 de 46
COPIA CONTROLADA			

c) Orientaciones sexuales e identidades de género


La **orientación sexual** se refiere a la dirección del deseo erótico y afectivo de las personas en función de su sexo. Puede ser:

- **Homosexual:** Personas que dirigen su deseo erótico y afectivo hacia personas de su mismo sexo. Se denomina lesbiana a la mujer que materializa su deseo erótico-afectivo con otra mujer y Gay al hombre que materializa su deseo erótico-afectivo con otro hombre.
- **Heterosexual:** Personas que dirigen y materializan su deseo erótico-afectivo con personas de sexo distinto al que asumen como propio.
- **Bisexual:** Personas cuyo deseo erótico y afectivo puede dirigirse y materializarse tanto con personas de su mismo sexo como con personas de sexo distinto al que asumen como propio.
- **Intersexual:** Personas que presentan simultáneamente caracteres sexuales primarios y secundarios de ambos sexos, sin implicar necesariamente que alguno es predominante.

La **identidad de género** se refiere a la forma en que cada persona se percibe a sí misma y a cómo desea ser percibida por los demás, independientemente del sexo con el que nació o del género que le fue asignado. Las personas transgeneristas son las que transitan en la identidad de género, de maneras no convencionales.

Dependiendo de la frecuencia o de la intensidad con la cual realizan este tránsito, pueden ser:


- **Transformistas:** Personas que eventualmente asumen conductas o comportamientos asignados a las personas del sexo contrario.
- **Travestis:** Personas que de manera permanente asumen conductas o comportamientos asignados a las personas del sexo contrario.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA NIT: 891.412.134-1	CÓDIGO	110-0T-12
		VERSIÓN	2
		PÁGINA	40 de 46
PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO		COPIA CONTROLADA	

- **Transexuales:** Personas que asumen un género que no corresponde al que se les asignó socialmente, no tienen apropiación del sexo biológico con que nacieron y en muchos casos acuden a intervenciones quirúrgicas de reasignación de sexo.

Estrategias que facilitan la atención a personas en el marco de la orientación sexual e identidad de género:


- Recuerde que la orientación sexual o la diversidad de género no son enfermedades.
- No aconseje sobre los comportamientos de las personas con identidades de género y orientaciones sexuales diversas.
- Tenga en cuenta que prácticas sexuales no son sinónimos de identidades de género particulares (por ejemplo, hombres que tienen sexo con hombres no necesariamente son homosexuales).
- Entienda que algunas personas con identidades de género y orientaciones sexuales diversas tienen un gran miedo de revelar su identidad sexual, debido a las reacciones o a los peligros que pueda generar.
- Tenga presente que la atención u orientación solicitada puede o no referirse a la orientación sexual o a la diversidad de género.
- Si el objeto de la consulta tiene relación con su orientación sexual o diversidad de género, evalúe qué tan fácil es para la persona hablar de estos aspectos de su vida privada y genere espacios cómodos para hablarlos.
- Evite dar un trato desigual en lo referente a la expresión de los afectos, haciendo distinciones por orientación sexual o identidad de género.
- Evite promulgar, comentar y visibilizar la información dada por el usuario, pues en ocasiones puede que no quiera que se conozca sobre su orientación sexual o identidad de género y se debe respetar esa decisión.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA NIT: 891.412.134-1	CÓDIGO	110-0T-12
		VERSIÓN	2
		PÁGINA	41 de 46
PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO		COPIA CONTROLADA	

- Evite utilizar palabras soeces, o que puedan llegar a agredir al usuario y su integridad.
- Sea consciente de sus propias actitudes hacia las personas con aspectos o conductas disconformes con su género; puede causar molestia y generar dificultades en la atención.
- Sepa que las personas con diversidad sexual o de género también pertenecen a diversos grupos de identidad sociocultural (p. ej., raza, clase social, religión, edad, discapacidad, etc.) y no existe una única manera universal de lucir o tener alguna preferencia.
- Use nombres y pronombres apropiados para la presentación e identidad de género de la persona; si tiene dudas, pregúntele.
- No haga presunciones sobre la orientación sexual, el deseo de tratamiento hormonal o médico u otros aspectos de la identidad. Solicite la información al usuario, siempre y cuando sea pertinente.
- Tenga buena disposición y actitud de confianza.


Marco normativo que protege a la población en el marco de la orientación sexual e identidad de género

- **Constitución Política de Colombia. Artículo 48.** Se garantiza a todos los habitantes el derecho irrenunciable a la Seguridad Social.
 - **Artículo 49.** La atención de la salud y el saneamiento ambiental son servicios públicos a cargo del Estado. Se garantiza a todas las personas el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud.
- **Ley 100 de 1993, Artículo 152.** Los objetivos del Sistema General de Seguridad Social en Salud son: regular el servicio público esencial de salud

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA NIT: 891.412.134-1	CÓDIGO	110-0T-12
		VERSIÓN	2
		PÁGINA	42 de 46
PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO		COPIA CONTROLADA	

y crear condiciones de acceso al servicio para toda la población en todos los niveles de atención.

- **Decreto 1227 de 2015.** Por el cual se establece el trámite para corregir el componente sexo en el Registro Civil de Nacimiento.
- **Decreto 2353 de 2015, Artículo 21.** Sobre cobertura familiar en salud a las parejas del mismo sexo, sean hombres o mujeres.

 HOMERIS	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA NIT: 891.412.134-1	CÓDIGO	110-0T-12
		VERSIÓN	2
	PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO	PÁGINA	43 de 46
COPIA CONTROLADA			

Atención a Pacientes Ambulatorios, en el Marco del Covid19

Call Center

Desde el 1º de abril de 2020, se habilitó la atención telefónica a través del número **337 5441** para la asignación de citas ambulatorias requeridas.

Desde el 1º de abril de 2020, se oferta la opción tele consulta para nuestros usuarios. Utilizamos **llamada telefónica** o **video llamada a través de WhatsApp**.

Tele consulta

Historias clínicas, órdenes y fórmulas médicas

La entrega de historias clínicas, órdenes y fórmulas médicas se realiza a través de **correo electrónico** o **WhatsApp**, en formato pdf.

Se realiza **cuestionario de identificación de riesgo para COVID – 19 antes de ingresar al hospital**. Si se identifican factores de riesgo, se procede a reasignarle la cita para Tele consulta, y se orienta para que consulte oportunamente en un hospital orgánico.


Atención Ambulatoria

En el caso que el paciente se atienda por tele consulta y requiera de una prescripción en **recetario de medicamentos de control especial**, **deben entregarse físicamente**, en cumplimiento de las disposiciones legales establecidas, reclamando la fórmula médica en el **Servicio de Información y Atención al Usuario – SIAU**.

Recetario de

- Uso obligatorio de tapabocas.
- Higiene de manos con alcohol glicerinado.
- Distanciamiento social, de 2 metros entre paciente y paciente y entre profesional y paciente.

Medidas en Consulta Externa

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA NIT: 891.412.134-1	CÓDIGO 110-0T-12 VERSIÓN 2 PÁGINA 44 de 46
	PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO	COPIA CONTROLADA

Referencias

Agencia Logística Fuerzas Militares. (s.f.). *Atención Preferencial para Población Vulnerable*. Obtenido de

<https://www.agencialogistica.gov.co/es/pagina/atenci%C3%B3n-preferencial-para-poblaci%C3%B3n-vulnerable>

Alcaldía de Medellín. (Abril de 2018). *Manual de Servicio a la Ciudadanía*. Obtenido de Alcaldía de Medellín:

https://www.medellin.gov.co/irj/go/km/docs/pccdesign/SubportaldelCiudadano_2/AtencinCiudadana1/Publicaciones/Shared%20Content/Documentos/2016/Manual%20de%20Servicios%20a%20la%20Ciudadania.pdf

Departamento Nacional de Planeación. (2015). *Guía de Lenguaje Claro para Servidores Públicos de Colombia*. Obtenido de DNP:

http://www.portaltributariodecolombia.com/wp-content/uploads/2015/07/portaltributariodecolombia_guia-de-lenguaje-claro-para-servidores-publicos.pdf

Función Pública. (Octubre de 2017). *Protocolos de Servicio al Ciudadano*. Obtenido de DAFP:

<http://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/506977/2435.pdf>

Ministerio de Salud y Protección Social. (Diciembre de 2016). *Protocolo de atención al ciudadano Sector salud*. Obtenido de MinSalud:

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/SG/SAB/protocolo-atencion-ciudadano-sector-salud.pdf>



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL
MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA**
NIT: 891.412.134-1

CÓDIGO	110-0T-12
VERSIÓN	2
PÁGINA	46 de 46

PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO

COPIA CONTROLADA

Notas de Cambio

Versión	Fecha	Descripción del cambio
1	28/12/2018	Documento original.
2	13/07/2020	<p>Se actualiza el gráfico de los canales de atención.</p> <p>Se incluye la atención a mujeres embarazadas, niñas, niños y adolescentes, y adultos mayores; con sus debidas recomendaciones.</p> <p>Se incluyen la atención a pacientes ambulatorios en el marco del Covid-19; siguiendo las recomendaciones otorgadas por el Ministerio de Salud y Protección Social.</p> <p>Se hicieron algunos cambios en el diseño y presentación del documento.</p>

Control de Distribución

Copia No.	Versión	Copia Emitida para Área	Nombre del Responsable
1	1	SIAU	Dr. Miguel Darío Valencia G.
2	2	SIAU	Dr. Roosevelt José Rivera Giraldo.



HOMERIS

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL
MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA
NIT: 891.412.134-1

CÓDIGO 110-0T-12

VERSIÓN 2

PÁGINA 45 de 46

PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO

COPIA CONTROLADA

Control de Emisión

	Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre:	Alejandra Cardona Aristizábal. Nancy Viviana Largo Calvo.	Roosevelt José Rivera Giraldo.	John Jairo Ramírez Cardona.
Cargo:	Profesional Planeación. Trabajadora Social.	Subdirector Científico.	Gerente.
Firma:	Alejandra Cardona A. 		
Fecha:	12/08/2020	25/08/2020	25-08-20

Documentos de Referencia

Código	Referencia	Lugar de Archivo	Clasificación

Registros

Código	Referencia	Lugar de Archivo	Clasificación