
 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA</b> <b>MANUAL DEL USUARIO</b>		
	Código: M - GC – 01- 01 - 01 v.00	Página 1 de 41	

**MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO**  
**SEGÚN RESOLUCIÓN No 304 DEL 18 DE NOVIEMBRE DE 2020**

**HERNANDO JOSÉ MORA GONZÁLEZ**  
**Gerente**

**JANETH BLANCO MONTAÑEZ**  
**Subdirección Científica**



**MARIA JOSE CARRILLO BECERRA**  
**Trabajadora Social**

**NOVIEMBRE 2020**  
**PAMPLONA, NORTE DE SANTANDER**

1

<b>Elaboro:</b>	<b>Reviso:</b>	<b>Aprobó:</b>
TRABAJADORA SOCIAL	COMITÉ DE CALIDAD	COMITÉ DE CALIDAD
Fecha: Octubre 2020	Fecha: Octubre 2020	Fecha: Octubre 2020

Carrera 9ª No 5-01 Barrio Ursua  
 Teléfonos: Fax 5682486 – 5682482 – 5682907 – 5681431 – 5680493  
[www.hsdp.gov.co](http://www.hsdp.gov.co)



 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA</b> <b>MANUAL DEL USUARIO</b>		
	Código: M - GC – 01- 01 - 01 v.00	Página 2 de 41	

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	5
1 MISIÓN.....	6
2 VISION.....	6
3 JUSTIFICACIÓN .....	7
4 OBJETIVO.....	8
5 ÁMBITO DE APLICACIÓN .....	9
6 ALCANCE.....	9
7 GLOSARIO DE CONCEPTOS.....	10
8 DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS.....	11
9 ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO DE LOS FUNCIONARIOS.....	14
9.1 Confiabilidad.....	14
9.2 Credibilidad.....	14
9.3 Amabilidad .....	14
9.4 Agilidad.....	15
9.5 Incluyente.....	15
9.6 Cortesía.....	15
9.7 Comunicación.....	15
10 HABILIDADES PARA UN ÓPTIMO SERVICIO AL USUARIO .....	16



2

Elaboro:	Reviso:	Aprobó:
TRABAJADORA SOCIAL	COMITÉ DE CALIDAD	COMITÉ DE CALIDAD
Fecha: Octubre 2020	Fecha: Octubre 2020	Fecha: Octubre 2020

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA</b> <b>MANUAL DEL USUARIO</b>		
	Código: M - GC – 01- 01 - 01 v.00	Página 3 de 41	



10.1	Respeto .....	16
10.2	Tolerancia.....	16
10.3	Empatía.....	16
10.4	Optimismo .....	16
10.5	Capacidad de escucha .....	17
11	CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO .....	17
11.1	Canal presencial .....	17
11.1.1	Servicio de información y atención al usuario (SIAU):.....	17
11.1.2	Facturación: .....	19
11.1.3	Vigilancia: .....	21
11.2	Canal telefónico.....	21
11.3	Canal virtual .....	23
12	PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL.....	24
12.1	Presentación personal.....	24
12.2	Comportamiento .....	24
12.3	Atención a personas alteradas .....	25
13	PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA .....	25
14	PROTOCOLO PARA EL CORREO ELECTRÓNICO.....	26
15	RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES.....	27

<b>Elaboro:</b>	<b>Reviso:</b>	<b>Aprobó:</b>
TRABAJADORA SOCIAL	COMITÉ DE CALIDAD	COMITÉ DE CALIDAD
Fecha: Octubre 2020	Fecha: Octubre 2020	Fecha: Octubre 2020

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA</b>  <b>MANUAL DEL USUARIO</b>		
	Código: M - GC – 01- 01 - 01 v.00	Página 4 de 41	

16	ENFOQUE DIFERENCIAL .....	29
16.1	Personas con discapacidad .....	30
16.2	Orientaciones sexuales e identidades de género .....	32
16.3	Victimas .....	34
16.4	Población migrante .....	36
17	PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD .....	37
17.1	Asociación de usuarios.....	37
17.2	Veedurías ciudadanas .....	38
18	SERVICIOS QUE PRESTA LA ESE HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA .....	39

<b>Elaboro:</b>	<b>Reviso:</b>	<b>Aprobó:</b>
TRABAJADORA SOCIAL	COMITÉ DE CALIDAD	COMITÉ DE CALIDAD
Fecha: Octubre 2020	Fecha: Octubre 2020	Fecha: Octubre 2020

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA</b> <b>MANUAL DEL USUARIO</b>		
	Código: M - GC – 01- 01 - 01 v.00	Página 5 de 41	

## INTRODUCCIÓN



La E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona, viene fortaleciendo el modelo de atención al usuario; para ello debe ofrecer a sus usuarios una atención cálida, basada en el conocimiento y la asertividad, pues son los usuarios quienes se convierten en la razón principal de las acciones desarrolladas en la entidad; de ahí que el principal compromiso de los servidores de la institución en el ejercicio de su labor, es ofrecer una atención que genere confianza en el usuario, a través de la utilización de protocolos dirigidos para su atención e información.

El manual de atención al usuario se concibe como un documento guía dirigido a todos los funcionarios de la E.S.E y centros de salud de su área de influencia, con el fin de mejorar el proceso en la atención a través de pautas que orienten a los funcionarios en el logro de una atención humanizada y así mismo, la satisfacción del usuario por el servicio prestado.

5

<b>Elaboro:</b>	<b>Reviso:</b>	<b>Aprobó:</b>
TRABAJADORA SOCIAL	COMITÉ DE CALIDAD	COMITÉ DE CALIDAD
Fecha: Octubre 2020	Fecha: Octubre 2020	Fecha: Octubre 2020

Carrera 9ª No 5-01 Barrio Ursua  
Teléfonos: Fax 5682486 – 5682482 – 5682907 – 5681431 – 5680493  
[www.hsdp.gov.co](http://www.hsdp.gov.co)

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA</b>  <b>MANUAL DEL USUARIO</b>		
	<b>Código: M - GC – 01- 01 - 01 v.00</b>	<b>Página 6 de 41</b>	



## 1. MISIÓN

La ESE San Juan de Dios de Pamplona es una IPS de mediana complejidad que presta servicios de salud eficientes, eficaces y de calidad, contribuyendo al mejoramiento del nivel de salud de la comunidad de su área de influencia, con sostenibilidad financiera en beneficio de clientes, usuarios y proveedores, promoviendo el desarrollo científico a través de convenios docencia servicio e investigación.

## 2. VISION

La ESE San Juan de Dios de Pamplona en el año 2023 será una institución que presta servicios de salud con rentabilidad social y sostenibilidad financiera, proyectada a la acreditación en la vigencia 2030.

<b>Elaboro:</b>	<b>Reviso:</b>	<b>Aprobó:</b>
TRABAJADORA SOCIAL	COMITÉ DE CALIDAD	COMITÉ DE CALIDAD
Fecha: Octubre 2020	Fecha: Octubre 2020	Fecha: Octubre 2020

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA</b>  <b>MANUAL DEL USUARIO</b>		
	<b>Código: M - GC – 01- 01 - 01 v.00</b>	<b>Página 7 de 41</b>	



### 3. JUSTIFICACIÓN

El presente Manual se realiza para ofrecer una atención humanizada a todos los usuarios de la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona y centros de salud, donde nos comprometemos a prestar un servicio respetuoso, de calidad a nuestros usuarios, garantizando la satisfacción en la prestación de los servicios de las diferentes unidades funcionales. Por ende, se establecen reglas fundamentales, las cuales se deben observar en todas las relaciones de los funcionarios que hacen parte de la E.S.E, para ser aplicadas en los procesos asistenciales y administrativos, con el fin de garantizar al usuario interno y externo una atención de calidad.

7

<b>Elaboro:</b>	<b>Reviso:</b>	<b>Aprobó:</b>
TRABAJADORA SOCIAL	COMITÉ DE CALIDAD	COMITÉ DE CALIDAD
Fecha: Octubre 2020	Fecha: Octubre 2020	Fecha: Octubre 2020

Carrera 9ª No 5-01 Barrio Ursua  
Teléfonos: Fax 5682486 – 5682482 – 5682907 – 5681431 – 5680493  
[www.hsdp.gov.co](http://www.hsdp.gov.co)

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA</b>  <b>MANUAL DEL USUARIO</b>		
	<b>Código: M - GC - 01- 01 - 01 v.00</b>	<b>Página 8 de 41</b>	

#### 4. OBJETIVO



Proporcionar un Manual como herramienta dirigida a los funcionarios de la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona y centros de salud adscritos, con el fin de ofrecer a todos los usuarios una atención de calidad y lograr la satisfacción de la comunidad por el servicio prestado.

8

<b>Elaboro:</b>	<b>Reviso:</b>	<b>Aprobó:</b>
TRABAJADORA SOCIAL	COMITÉ DE CALIDAD	COMITÉ DE CALIDAD
Fecha: Octubre 2020	Fecha: Octubre 2020	Fecha: Octubre 2020

Carrera 9ª No 5-01 Barrio Ursua  
Teléfonos: Fax 5682486 – 5682482 – 5682907 – 5681431 – 5680493  
[www.hsdp.gov.co](http://www.hsdp.gov.co)



 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA</b>  <b>MANUAL DEL USUARIO</b>		
	Código: M - GC – 01- 01 - 01 v.00	Página 9 de 41	

## 5. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El Hospital E.S.E. San Juan de Dios de Pamplona es una institución de primer y segundo nivel de complejidad, ofrece servicios especializados que cubren las necesidades de salud demandadas en la ciudad. La E.S.E cuenta con siete puntos de atención, Pamplona como sede central y seis instituciones prestadoras de servicios de salud satélites, distribuidas en los municipios de Pamplonita, Chitagá, Cucutilla, Silos, Cúcota y Mutiscua.

La aplicación del presente Manual está dirigida por los servidores asistenciales y administrativos de todas las unidades funcionales y centros de salud que brindan atención e información a los ciudadanos en la infraestructura que se adecua a la demanda de servicios, prestando atención diaria en las siguientes especialidades: hospitalario, quirúrgico, consulta externa, promoción y prevención, apoyo diagnóstico, urgencias.



## 6. ALCANCE

El manual de atención al usuario está dirigido a los funcionarios, servidores públicos y contratistas de la E.S.E Hospital y Centros de Salud de su área de influencia, con el fin que presten una atención humanizada tanto a usuarios internos y externos.

Se espera de los servidores de la E.S.E atiendan a los usuarios con actitud de servicio, entendida como la disposición de escuchar al otro, entender sus necesidades y peticiones relacionadas con los servicios de salud.

9

<b>Elaboro:</b>	<b>Reviso:</b>	<b>Aprobó:</b>
TRABAJADORA SOCIAL	COMITÉ DE CALIDAD	COMITÉ DE CALIDAD
Fecha: Octubre 2020	Fecha: Octubre 2020	Fecha: Octubre 2020

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA</b>  <b>MANUAL DEL USUARIO</b>		
	Código: M - GC – 01- 01 - 01 v.00	Página <b>10</b> de <b>41</b>	



## 7. GLOSARIO DE CONCEPTOS

- ❖ **Atención al usuario:** Son los servicios prestados a las personas que requieran en un momento dado la colaboración y amabilidad, para que se les asesore, oriente hasta tener una respuesta satisfactoria.
- ❖ **Calidad:** Es un criterio de evaluación que mide la relación entre la información suministrada al usuario y los recursos utilizados con el fin de satisfacer sus necesidades.
- ❖ **Ciudadano:** Toda persona natural que requiera de la prestación de un servicio, obtiene la consulta en el momento que requiere de manera eficiente y eficaz.
- ❖ **Protocolo de atención:** Guía que contiene orientación básica para facilitar la gestión en el proceso de atención al usuario.
- ❖ **Usuario:** Persona natural y jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio. El usuario puede ser interno cuando está vinculado con la misma entidad y externo cuando es ajeno a la entidad.
- ❖ **Actitud:** Es la expresión de ánimo de una persona, manifestada mediante formas como la postura, el tono de voz o gestos.
- ❖ **Manual:** Permite comprender mejor el funcionamiento de algo, o acceder, de manera ordenada y concisa, al conocimiento de algún tema.
- ❖ **Petición:** Solicitud de manera respetuosa que hace el usuario a la E.S.E por motivos de interés general o particular y obtener pronta respuesta.

10

<b>Elaboro:</b>	<b>Reviso:</b>	<b>Aprobó:</b>
TRABAJADORA SOCIAL	COMITÉ DE CALIDAD	COMITÉ DE CALIDAD
Fecha: Octubre 2020	Fecha: Octubre 2020	Fecha: Octubre 2020

Carrera 9ª No 5-01 Barrio Ursua  
Teléfonos: Fax 5682486 – 5682482 – 5682907 – 5681431 – 5680493  
[www.hsdp.gov.co](http://www.hsdp.gov.co)

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA</b>  <b>MANUAL DEL USUARIO</b>		
	Código: M - GC – 01- 01 - 01 v.00	Página 11 de 41	

- ❖ **Queja:** Manifestación de inconformidad por parte de los usuarios generada por el comportamiento en la atención brindada, ya sea de carácter administrativa o por presuntas conductas irregulares de un funcionario.
- ❖ **Reclamo:** Exigencia por parte del usuario frente a una decisión que se considera injusta o referente a la prestación indebida de un servicio, que va en contra de los derechos de los usuarios.
- ❖ **Sugerencia:** propuesta, idea o indicación que presenta el usuario en pro del mejoramiento del proceso o actividad de la ESE Hospital San Juan de Dios de pamplona.
- ❖ **Felicitación:** Reconocimiento, congratulación o elogio que manifiesta el usuario por la atención prestada de una unidad funcional o servidor.



## 8. DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS

A continuación, se da a conocer los derechos y deberes aprobados según Resolución N° 159 del 11 de mayo de 2016 por la Gerencia de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios con el fin de propender por la humanización en la atención de los usuarios, garantizando la calidad en la prestación de los servicios de salud.

### **Derechos:**

- ❖ Elegir libremente a los profesionales de la salud, como también a las instituciones de salud que te presten la atención requerida, dentro de los recursos disponibles de la empresa.



<b>Elaboro:</b>	<b>Reviso:</b>	<b>Aprobó:</b>
TRABAJADORA SOCIAL	COMITÉ DE CALIDAD	COMITÉ DE CALIDAD
Fecha: Octubre 2020	Fecha: Octubre 2020	Fecha: Octubre 2020

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA</b>  <b>MANUAL DEL USUARIO</b>		
	Código: M - GC – 01- 01 - 01 v.00	Página 12 de 41	

- ❖ Disfrutar de una comunicación plena y clara con el médico, apropiadas a tus condiciones psicológicas y culturales, que te permitan obtener toda la información necesaria respecto a la enfermedad que padeces, así como a los procedimientos y tratamientos que te vayan a practicar y el pronóstico y riesgos que dicho tratamiento conlleve. También tienes derecho a que tú, tus familiares o representantes, en caso de inconsciencia o minoría de edad, consientan o rechacen estos procedimientos, dejando expresa constancia, escrita, de su decisión.
- ❖ Recibir un trato digno respetando tus creencias y costumbres, así como las opiniones personales que tengas sobre la enfermedad que sufres.
- ❖ Tratar de forma confidencial y secreta todos los informes de la historia clínica y que solo con autorización puedan ser conocidos.
- ❖ Recibir durante todo el proceso de tu enfermedad, la mejor asistencia médica disponible, respetando tus deseos como paciente en el caso de enfermedad irreversible.
- ❖ Revisar y recibir explicaciones acerca de los costos por los servicios obtenidos, tanto por parte de los profesionales de la salud como por el sector administrativo. Al igual que el derecho a que en casos de emergencias, los servicios que recibas no estén condicionados al pago anticipado de honorarios.
- ❖ Recibir o rehusar apoyo espiritual o moral, cualquiera que sea el culto religioso que profeses.
- ❖ Respetar la voluntad de participar o no, en investigaciones realizadas por el personal científicamente calificado, siempre y cuando te hayas enterado

12

<b>Elaboro:</b>	<b>Reviso:</b>	<b>Aprobó:</b>
TRABAJADORA SOCIAL	COMITÉ DE CALIDAD	COMITÉ DE CALIDAD
Fecha: Octubre 2020	Fecha: Octubre 2020	Fecha: Octubre 2020

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA</b>  <b>MANUAL DEL USUARIO</b>		
	Código: M - GC – 01- 01 - 01 v.00	Página 13 de 41	

acerca de los objetivos, métodos, posibles beneficios, riesgos previsibles e incomodidades que el proceso investigado pueda implicar.



- ❖ Respetar la voluntad de aceptar o rehusar que tus órganos sean trasplantados a otros enfermos
- ❖ Morir con dignidad y que se te respeta tu voluntad de permitir que el proceso de la muerte siga su curso natural en la fase terminal de la enfermedad.
- ❖ Contar con la posibilidad de obtener una segunda opinión calificada de tu condición médica.
- ❖ Obtener una evaluación y gestión adecuada del dolor.

#### **Deberes:**

- ❖ Procurar el cuidado integral de tu salud y la de tu comunidad.
- ❖ Afiliarse con tu familia al Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- ❖ Facilitar el pago y pagar cuando te corresponda las cotizaciones y pagos obligatorios a que haya lugar.
- ❖ Suministrar información veraz, clara y completa sobre tu estado de salud y los ingresos base de cotización.
- ❖ Vigilar el cumplimiento de las obligaciones contraídas por los empleadores a los que se refiere la ley.
- ❖ Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones de la empresa y de los profesionales que te presten la atención en salud.
- ❖ Cuidar y hacer uso racional de los recursos, de la empresa, y de la dotación, así como de los servicios y prestaciones sociales y laborales.

13

<b>Elaboro:</b>	<b>Reviso:</b>	<b>Aprobó:</b>
TRABAJADORA SOCIAL	COMITÉ DE CALIDAD	COMITÉ DE CALIDAD
Fecha: Octubre 2020	Fecha: Octubre 2020	Fecha: Octubre 2020

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA</b>  <b>MANUAL DEL USUARIO</b>		
	Código: M - GC – 01- 01 - 01 v.00	Página 14 de 41	

- ❖ Tratar con dignidad al personal humano que te atiende y respetar la intimidad de los demás pacientes.

## 9. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO DE LOS FUNCIONARIOS

La E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona, es una institución prestadora de servicios de salud, que debe proporcionar una atención de calidad y humanizada al ciudadano, por parte de todos los funcionarios que prestan sus servicios en las diferentes unidades funcionales y centros de salud de su área de influencia. Se muestran a continuación algunas cualidades para la prestación del buen servicio en la E.S.E:

### 9.1 Confiabilidad

El servicio debe ser preciso, seguro y veraz, de tal forma que el usuario confíe en la información suministrada y en la calidad del servicio ofrecido.



### 9.2 Credibilidad

Conocer los procedimientos para crear un ambiente de confianza con actitud honesta, no engañar al usuario para lograr mayor acercamiento.

### 9.3 Amabilidad

El servicio debe ser amable, agradable, gentil y humano, otorgando al usuario la importancia que merece.

Elaboro:	Reviso:	Aprobó:
TRABAJADORA SOCIAL	COMITÉ DE CALIDAD	COMITÉ DE CALIDAD
Fecha: Octubre 2020	Fecha: Octubre 2020	Fecha: Octubre 2020

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA</b>  <b>MANUAL DEL USUARIO</b>		
	Código: M - GC – 01- 01 - 01 v.00	Página 15 de 41	

#### 9.4 Agilidad

El servicio se debe ofrecerse de manera oportuna en el tiempo establecido y en el momento requerido.

#### 9.5 Incluyente

La atención debe brindarse sin discriminación, reconociendo que todas las personas tienen el mismo valor, solo por la condición de ser humano.

#### 9.6 Cortesía



Establecer una atención de respeto y educación a través de las buenas costumbres hacia la otra persona.

#### 9.7 Comunicación

Mantener informado al usuario, con un lenguaje corporal tranquilo que transmita seguridad y entendimiento.

El buen servicio va más allá de la simple respuesta, prestación de un servicio o atención al usuario, debe satisfacer a quien lo recibe, esto significa entender que es lo que quiere y que servicio demanda, la información que se le proporcione debe ser clara. Los funcionarios deben conocer los procedimientos establecidos para responder sus quejas, inquietudes, reclamos y sugerencias, identificar los trámites que tiene la entidad para poder ofrecerles una orientación adecuada.

Elaboro:	Reviso:	Aprobó:
TRABAJADORA SOCIAL	COMITÉ DE CALIDAD	COMITÉ DE CALIDAD
Fecha: Octubre 2020	Fecha: Octubre 2020	Fecha: Octubre 2020

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA</b>  <b>MANUAL DEL USUARIO</b>		
	Código: M - GC – 01- 01 - 01 v.00	Página 16 de 41	

## 10 HABILIDADES PARA UN ÓPTIMO SERVICIO AL USUARIO

Para ofrecer un servicio de calidad a todos los usuarios, es importante que los funcionarios que atienden a la comunidad cuenten con las siguientes habilidades sociales:

### 10.1 Respeto

Implica estar atento para escuchar las dudas de los usuarios dedicando el tiempo necesario.

### 10.2 Tolerancia

Actitud de las personas que respetan las opiniones, ideas o actitudes de las demás personas, aunque no coincidan con las propias.

### 10.3 Empatía



Es la capacidad de ponerse en el lugar del otro, conectar con sus sentimientos y con la forma en que vive las situaciones, entendiendo sus deseos y sus miedos.

### 10.4 Optimismo

La persona optimista está llena de seguridad, capacidad, convicción, y transmite tranquilidad ya que siempre observa el lado positivo de las cosas, y se moviliza por buscar solución al problema.

Elaboro:	Reviso:	Aprobó:
TRABAJADORA SOCIAL	COMITÉ DE CALIDAD	COMITÉ DE CALIDAD
Fecha: Octubre 2020	Fecha: Octubre 2020	Fecha: Octubre 2020



 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA</b>  <b>MANUAL DEL USUARIO</b>		
	Código: M - GC – 01- 01 - 01 v.00	Página 17 de 41	

### 10.5 Capacidad de escucha

Es una competencia comunicativa que implica prestar atención a lo que se le está diciendo, analizar su contenido, procesar la información recibida y de conformidad a ello proceder a emitir una respuesta.

## 11 CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO

Se espera que los funcionarios de la E.S.E Hospital San Juan de Dios atiendan a los usuarios con actitud de servicio, brindando información clara sobre los procedimientos y trámites de la Entidad, con la finalidad que la atención proporcionada otorgue satisfacción al usuario. Se disponen de los siguientes canales de comunicación:

### 11.1 Canal presencial



Es la acción en la que el usuario establece una interacción física en la unidad encargada de brindar información y orientación sobre diferentes procedimientos.

#### 11.1.1 Servicio de información y atención al usuario (SIAU):

La institución cuenta con una oficina de información y atención al usuario (SIAU), cuyo objetivo principal es garantizar y velar por el cumplimiento de los derechos y responsabilidades de los usuarios a través de acciones que tiendan a facilitar la información. La oficina está ubicada a la entrada de la institución, cuenta con un profesional en Trabajo Social como coordinador y con dos auxiliares administrativas. El horario de atención es de lunes a viernes de 7:00 am a 12:00 m y de 1:30 pm a 6:00 pm.

17

<b>Elaboro:</b>	<b>Reviso:</b>	<b>Aprobó:</b>
TRABAJADORA SOCIAL	COMITÉ DE CALIDAD	COMITÉ DE CALIDAD
Fecha: Octubre 2020	Fecha: Octubre 2020	Fecha: Octubre 2020

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA</b>  <b>MANUAL DEL USUARIO</b>		
	Código: M - GC – 01- 01 - 01 v.00	Página <b>18</b> de <b>41</b>	

La finalidad del SIAU es:



- ❖ Servir como estrategia para fortalecer la calidad de los servicios de la institución, a través de la información proporcionada por los usuarios por medio de encuestas de satisfacción, buzones de sugerencias y trámite de quejas.
- ❖ Informar y orientar a los usuarios sobre el uso, acceso y disponibilidad de los servicios que presta la ESE.
- ❖ Orientar a los pacientes y/o familiares en relación con los procedimientos y trámites necesarios.
- ❖ Evaluar permanentemente el grado de satisfacción a través de encuestas y otras metodologías.
- ❖ Recepción y trámite de las quejas, reclamos, solicitudes presentadas por los usuarios.
- ❖ Dar apertura de los buzones de sugerencias y elaborar las actas correspondientes.
- ❖ Realizar el consolidado de quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y encuestas de satisfacción.

Estrategias utilizadas por el SIAU:

- ❖ Encuestas de satisfacción: su fin es medir la satisfacción del usuario sobre la atención brindada en las diferentes unidades funcionales y de los centros de salud de su área de influencia, con el fin de implementar correctivos en la atención y proporcionar un servicio de calidad.

18

<b>Elaboro:</b>	<b>Reviso:</b>	<b>Aprobó:</b>
TRABAJADORA SOCIAL	COMITÉ DE CALIDAD	COMITÉ DE CALIDAD
Fecha: Octubre 2020	Fecha: Octubre 2020	Fecha: Octubre 2020

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA</b>  <b>MANUAL DEL USUARIO</b>		
	Código: M - GC – 01- 01 - 01 v.00	Página <b>19</b> de <b>41</b>	



- ❖ Buzón de sugerencias: herramienta donde el usuario manifiesta por escrito una sugerencia o felicitación por el servicio y la atención prestada, se realiza la apertura cada 15 días con la participación de los usuarios. Están ubicados en la unidad funcional del SIAU, urgencias, facturación, rayos x, ginecopediatria, especialidades, cirugía, promoción y prevención, medicina interna de la ESE. En cada Centro de la salud está ubicado un buzón de sugerencias.
- ❖ Trámite de quejas y reclamos: constituyen una herramienta gerencial para el control y mejoramiento continuo que permite visualizar y concertar las inconformidades que tienen los usuarios que hacen uso de los servicios prestados por la Institución.

#### 11.1.2 Facturación:

La E.S.E Hospital San Juan de Dios, cuenta con diferentes servicios de facturación, en donde los funcionarios proporcionan al usuario una atención directa, verifican derechos del usuario, facturan procedimientos, asignan citas médicas generales y de especialistas, ofrecen información sobre contratación, horarios de atención, trámites, entre otros. Se encuentran ubicados en diferentes unidades funcionales:



- ❖ Consulta externa: ubicado en La Feria, donde facturan consultas generales y especializadas, vacunación, enfermería y demás procesos que hacen parte de las Rutas Integrales de Atención en Salud.
- ❖ Laboratorio clínico: ubicado en La Feria, se realiza la facturación de laboratorios y toma de muestras de 6:30 am a 9:00am para ser llevadas a la ESE.

<b>Elaboro:</b>	<b>Reviso:</b>	<b>Aprobó:</b>
TRABAJADORA SOCIAL	COMITÉ DE CALIDAD	COMITÉ DE CALIDAD
Fecha: Octubre 2020	Fecha: Octubre 2020	Fecha: Octubre 2020

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA</b>  <b>MANUAL DEL USUARIO</b>		
	Código: M - GC - 01- 01 - 01 v.00	Página <b>20</b> de <b>41</b>	

- ❖ Urgencias: cuenta con la presencia de un funcionario para brindar atención a los usuarios que ingresen a dicha área.
- ❖ Autorizaciones: dispone la atención de tres servidores divididos en el área de urgencias y pisos de la ESE, en la Feria consulta externa.
- ❖ Auditoria médica: tiene la presencia de dos servidores encargados de las devoluciones y glosas.
- ❖ Consulta externa de la ESE: se facturan todos los servicios que se prestan dentro de la Institución, consulta externa y especializada, radiografías, electrocardiogramas, ecografías, entre otros.
- ❖ Call Center: se cuenta con un servidor para la asignación de las citas médicas, validación de derechos y facturación.
- ❖ Auditoria en cuentas: permanecen tres servidores que reciben las cuentas de todas las áreas y son revisadas.
- ❖ Digitalización de documentos: posteriormente de la revisión de las cuentas, son digitalizadas para ser enviadas a los portales de las EPS para la respectiva radicación.
- ❖ Sistemas: apoyo de un profesional en ingeniería.
- ❖ Coordinación: disponibilidad de dos funcionarias encargadas de organizar y dirigir toda el área.
- ❖ Municipios: cada Centro de Salud del área de influencia cuenta con la presencia de un facturador para los procesos de primer nivel.

<b>Elaboro:</b>	<b>Reviso:</b>	<b>Aprobó:</b>
TRABAJADORA SOCIAL	COMITÉ DE CALIDAD	COMITÉ DE CALIDAD
Fecha: Octubre 2020	Fecha: Octubre 2020	Fecha: Octubre 2020

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA</b>  <b>MANUAL DEL USUARIO</b>		
	Código: M - GC – 01- 01 - 01 v.00	Página 21 de 41	

### 11.1.3 Vigilancia:

El servicio de vigilancia de la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona presta atención a los usuarios en diferentes puntos que van desde la portería hacia otras unidades funcionales dentro de la Institución. El personal de vigilancia ofrece servicios de orientación y ubicación a la comunidad. Se manifiestan las siguientes normas de seguridad:



- ❖ Todo vehículo que ingrese o salga de la institución deberá ser revisado sin excepción.
- ❖ Se prohíbe el ingreso de motos particulares.
- ❖ Se prohíbe el uso de cascos, gorras y otros elementos que impidan su identificación.
- ❖ Solo se permite un máximo de dos visitantes por paciente.
- ❖ Solo se permite un acompañante por paciente cuando este lo amerite.
- ❖ Se prohíbe el ingreso de todo tipo de alimentos y bebidas al Hospital, únicamente aquellos con autorización firmada por el médico tratante.
- ❖ Todo bolso, morral y/o paquetes serán revisados y supervisados por el guarda de seguridad sin excepción.

### 11.2 Canal telefónico

Debido a la actual situación de emergencia por el SARS-coV-2 Covid 19, la E.S.E Hospital San Juan de Dios ha implementado líneas de Call Center destinadas a la solicitud de los diferentes servicios de salud, con el fin de mejorar la atención de los usuarios. Compartimos las siguientes líneas:

21

Elaboro:	Reviso:	Aprobó:
TRABAJADORA SOCIAL	COMITÉ DE CALIDAD	COMITÉ DE CALIDAD
Fecha: Octubre 2020	Fecha: Octubre 2020	Fecha: Octubre 2020

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA</b> <b>MANUAL DEL USUARIO</b>		
	Código: M - GC - 01- 01 - 01 v.00	Página 22 de 41	

Servicio	Número telefónico	Horario de atención
Medicina general	0375684711 0375681299	Lunes a jueves: 7:30 am a 12:00 m – 2:00 pm a 5:30 pm Viernes: 7:30 am a 12:00 m – 2:00 pm a 5:00 pm
Medicina especializada	0375682988	Lunes a jueves: 7:30 am a 12:00 m – 2:00 pm a 5:30 pm Viernes: 7:30 am a 12:00 m – 2:00 pm a 5:00 pm
Exámenes médicos	0375680096	Lunes a jueves: 7:30 am a 12:00 m – 2:00 pm a 5:30 pm Viernes: 7:30 am a 12:00 m – 2:00 pm a 5:00 pm
Vacunación	3105803058	Lunes a viernes: 7:30 am a 12:00 m – 2:00 pm a 5:00 pm
Hipertensos y diabéticos	3108122011 3043478504	Lunes a viernes: 7:00 am a 12:00 m
Información COVID 19	3105791255	Atención las 24 horas

Se cuenta con la atención telefónica número 5681680 y la línea gratuita 018000144411 de la oficina del SIAU, es una estrategia oportuna, integral, en donde

22

Elaboro:	Reviso:	Aprobó:
TRABAJADORA SOCIAL	COMITÉ DE CALIDAD	COMITÉ DE CALIDAD
Fecha: Octubre 2020	Fecha: Octubre 2020	Fecha: Octubre 2020

Carrera 9ª No 5-01 Barrio Ursua  
Teléfonos: Fax 5682486 – 5682482 – 5682907 – 5681431 – 5680493  
[www.hsdp.gov.co](http://www.hsdp.gov.co)

el usuario solicita información general. El horario establecido es de lunes a viernes de 7:00 am a 12:00 pm y de 1:30 pm a 6:00 pm.

A continuación, se dan a conocer los números telefónicos de los centros de salud del área de influencia de la E.S.E Hospital San Juan de Dios:



Centro de Salud	Teléfono
Cucutilla	3504393623
Mutiscua	3122641043
Cácota	3504393628
Silos	3227342688
Chitagá	3504393631
Pamplonita	3227342685

### 11.3 Canal virtual

Para generar atención virtual la E.S.E ha puesto a disposición la página web <https://hsdp.sistemapqrs.com/> para la recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones. Así mismo, se pueden tramitar por medio del correo electrónico [siau@hsdp.gov.co](mailto:siau@hsdp.gov.co)

Se cuenta con red social como herramienta de interacción donde se publica información de interés general de la entidad. Enlace para ingresar: <https://www.facebook.com/ESEHospitalPamplona/>

Elaboro:	Reviso:	Aprobó:
TRABAJADORA SOCIAL	COMITÉ DE CALIDAD	COMITÉ DE CALIDAD
Fecha: Octubre 2020	Fecha: Octubre 2020	Fecha: Octubre 2020

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA</b>  <b>MANUAL DEL USUARIO</b>		
	Código: M - GC – 01- 01 - 01 v.00	Página <b>24</b> de <b>41</b>	

## 12 PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL

### 12.1 Presentación personal

La presentación personal influye en la percepción que tendrá el usuario frente al funcionario y a la institución, por esta razón es importante tener una buena presentación personal, apropiada para el rol que desempeña, el carnet que lo identifica como funcionario de la E.S.E siempre debe estar visible.

### 12.2 Comportamiento

Comer en el puesto de trabajo, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas, hablar por celular o con sus compañeros, si no es parte de atención solicitada indisponen al usuario y le hace pensar que sus necesidades no son importantes.



La expresividad en el rostro el lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal. El personal de la institución que atienden en las diferentes áreas de atención y unidades funcionales debe tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- ❖ En el contacto inicial saludar, manifestando en su rostro la satisfacción de servir ejemplo buenos días, buenas tardes, mi nombre es (nombres y apellidos), cargo, dedicarse en forma exclusiva al usuario y escucharlo con atención.
- ❖ Dar una atención completa y exclusiva durante el tiempo que se encuentre en la institución.

24

Elaboro:	Reviso:	Aprobó:
TRABAJADORA SOCIAL	COMITÉ DE CALIDAD	COMITÉ DE CALIDAD
Fecha: Octubre 2020	Fecha: Octubre 2020	Fecha: Octubre 2020



 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA</b>  <b>MANUAL DEL USUARIO</b>		
	Código: M - GC – 01- 01 - 01 v.00	Página 25 de 41	

- ❖ Garantizar la satisfacción del usuario demostrando entusiasmo y cordialidad.
- ❖ El lenguaje debe ser respetuoso, sencillo con frases amables como: mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?
- ❖ Evitar el uso de siglas abreviaturas extranjerismos, regionalismos como “mi amor” “corazón”, y sobrenombres para dirigirse al usuario encabeza la frase señor, señora, niño, niña, joven.

### 12.3 Atención a personas alteradas

En muchas ocasiones llegan a la E.S.E usuarios inconformes, confundidos, ofuscados, furiosos, el funcionario debe seguir con las siguientes pautas de atención:



- ❖ Una actitud amigable
- ❖ Dejar que el usuario se desahogue
- ❖ Mirar al interlocutor a los ojos
- ❖ Escuchar al usuario atentamente
- ❖ No mostrarse agresivo o furioso
- ❖ No tomar la situación de forma personal
- ❖ Cuidar el tono de la voz

## 13 PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

- ❖ Procure contestar el teléfono antes del tercer timbre, saluda a quien llama con la siguiente formula: E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona, buenos días/tardes (Nombre y apellido) en que le puedo ayudar.

25

Elaboro:	Reviso:	Aprobó:
TRABAJADORA SOCIAL	COMITÉ DE CALIDAD	COMITÉ DE CALIDAD
Fecha: Octubre 2020	Fecha: Octubre 2020	Fecha: Octubre 2020

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA</b>  <b>MANUAL DEL USUARIO</b>		
	Código: M - GC – 01- 01 - 01 v.00	Página <b>26</b> de <b>41</b>	



- ❖ Dedíquese exclusivamente a la atención del usuario, no lo interrumpa mientras el usuario este hablando.
- ❖ El funcionario debe hablar claro, con tono suave pero firme con buena articulación y vocalización con el fin que el usuario comprenda el mensaje.
- ❖ A pesar de nuestra buena voluntad, en muchas ocasiones, no podremos ayudarle al usuario. Si la llamada sube de tono, nunca perderemos un tono conciliador y tranquilo.
- ❖ Por último, siempre nos despediremos amablemente del cliente, agradeciéndole su llamada.

#### 14 PROTOCOLO PARA EL CORREO ELECTRÓNICO

El funcionario es el responsable del uso del correo electrónico, por el cual no se le debe permitir a terceros acceder; el correo institucional no debe usarse para temas personales, al responder, verificar si la respuesta se le debe enviar a todos los que enviaron el correo.

Para dar respuesta a los correos redactar oraciones cortas, no use mayúscula sostenida, negrillas, ni signos de pregunta y admiración, el funcionario debe asegurarse que debajo de la firma, aparezcan todos los datos para que el usuario lo identifique.

Elaboro:	Reviso:	Aprobó:
TRABAJADORA SOCIAL	COMITÉ DE CALIDAD	COMITÉ DE CALIDAD
Fecha: Octubre 2020	Fecha: Octubre 2020	Fecha: Octubre 2020

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA</b>  <b>MANUAL DEL USUARIO</b>		
	Código: M - GC – 01- 01 - 01 v.00	Página 27 de 41	

## 15 RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES



Por medio del sistema de PQRS, el usuario podrá presentar peticiones, quejas, reclamos, denuncias o felicitaciones por motivos de interés general o particular, a través del siguiente link: <https://hsdp.sistemapqrs.com/>

Como usuario registrado o usuario anónimo, a través de las Oficinas de Atención al Ciudadano atenderán la solicitud, por lo que se debe tener presente los siguientes puntos antes de registrarla:

- ❖ Denuncia: Es la puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular de una persona natural o jurídica, de un funcionario o procedimiento de la entidad para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.
- ❖ Felicitación: Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario de la entidad, o con el proceso que genera el servicio.
- ❖ Petición de consulta: Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a la entidad relacionada con los temas a cargo de la misma y dentro del marco de su competencia, cuya respuesta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución.
- ❖ Petición de documentación: Es toda expresión de conformidad o no con los productos y/o servicios ofrecidos por la entidad. También es toda expresión de propuesta o solicitud de información que cualquier persona requiera.

27

<b>Elaboro:</b>	<b>Reviso:</b>	<b>Aprobó:</b>
TRABAJADORA SOCIAL	COMITÉ DE CALIDAD	COMITÉ DE CALIDAD
Fecha: Octubre 2020	Fecha: Octubre 2020	Fecha: Octubre 2020



 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA</b>  <b>MANUAL DEL USUARIO</b>		
	Código: M - GC – 01- 01 - 01 v.00	Página <b>28</b> de <b>41</b>	

- ❖ **Petición de información:** Es toda expresión de conformidad o no con los productos y/o servicios ofrecidos por la entidad. También es toda expresión de propuesta o solicitud de información que cualquier persona requiera.
- ❖ **Queja:** Es el medio a través del cual una persona, o usuario pone de manifiesto su incomodidad con la actuación de una entidad o de un funcionario o con la forma y condiciones en que se preste o no un servicio.
- ❖ **Reclamo:** Es la solicitud presentada por una persona natural o jurídica con el objeto de que se revise una actuación administrativa con la cual no esté conforme, y pretende a través de la misma que la actuación o decisión sea mejorada o cambiada.
- ❖ **Sugerencia:** Es una insinuación a través de la cual se pretende que la entidad pública adopte mecanismos de mejoramiento de un servicio o de la misma entidad. O por el contrario elogiar una actuación o mecanismo de la entidad.

**Tiempos de solución y respuesta:**

- ❖ **Denuncia (10)** Diez días hábiles
- ❖ **Felicitación (30)** Treinta días hábiles
- ❖ **Petición de Consulta (30)** Treinta días hábiles
- ❖ **Petición de Documentación (10)** Diez días hábiles
- ❖ **Petición de Información (15)** Quince días hábiles
- ❖ **Queja (15)** Quince días hábiles
- ❖ **Reclamo (15)** Quince días hábiles
- ❖ **Sugerencia (30)** Treinta días hábiles

<b>Elaboro:</b>	<b>Reviso:</b>	<b>Aprobó:</b>
TRABAJADORA SOCIAL	COMITÉ DE CALIDAD	COMITÉ DE CALIDAD
Fecha: Octubre 2020	Fecha: Octubre 2020	Fecha: Octubre 2020

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA</b>  <b>MANUAL DEL USUARIO</b>		
	Código: M - GC – 01- 01 - 01 v.00	Página <b>29</b> de <b>41</b>	

Estados por los que debe pasar la solicitud del usuario:

- ❖ Recibo y radicación en el sistema
- ❖ Verificación de la solicitud
- ❖ Asignación de dependencia y/o funcionario
- ❖ Evaluación de la solicitud
- ❖ Envío de respuesta



## 16 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).

La ESE Hospital reconoce la existencia de grupos poblaciones que por diferentes condiciones sociales, culturales, económicas y de salud requieren una especial atención, haciendo énfasis en la igualdad de oportunidades desde la diferencia, la diversidad y la no discriminación. Se desarrollan por grupo poblacional así:

29

<b>Elaboro:</b>	<b>Reviso:</b>	<b>Aprobó:</b>
TRABAJADORA SOCIAL	COMITÉ DE CALIDAD	COMITÉ DE CALIDAD
Fecha: Octubre 2020	Fecha: Octubre 2020	Fecha: Octubre 2020

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA</b>  <b>MANUAL DEL USUARIO</b>		
	Código: M - GC – 01- 01 - 01 v.00	Página <b>30</b> de <b>41</b>	



### 16.1 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:

- ❖ **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.
- ❖ **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.
- ❖ **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).

<b>Elaboro:</b>	<b>Reviso:</b>	<b>Aprobó:</b>
TRABAJADORA SOCIAL	COMITÉ DE CALIDAD	COMITÉ DE CALIDAD
Fecha: Octubre 2020	Fecha: Octubre 2020	Fecha: Octubre 2020

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA</b>  <b>MANUAL DEL USUARIO</b>		
	Código: M - GC – 01- 01 - 01 v.00	Página <b>31</b> de <b>41</b>	



- ❖ **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.

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

- ❖ **Siempre brinde un trato respetuoso y diferencial:** Permita 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.
- ❖ **Pregunte antes de ayudar:** El que una persona tenga discapacidad no significa que no pueda valerse por sí misma.
- ❖ **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.
- ❖ **Tenga en cuenta el lenguaje:** Algunas expresiones pueden ser ofensivas para las personas con discapacidad y atentar contra su dignidad.
- ❖ **Escuche:** Escuche siempre a las personas con discapacidad y permita que expresen sus necesidades. De ser necesario, desles el tiempo que requieran para hacerlo.
- ❖ **Utilice herramientas:** 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.

31

<b>Elaboro:</b>	<b>Reviso:</b>	<b>Aprobó:</b>
TRABAJADORA SOCIAL	COMITÉ DE CALIDAD	COMITÉ DE CALIDAD
Fecha: Octubre 2020	Fecha: Octubre 2020	Fecha: Octubre 2020

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA</b>  <b>MANUAL DEL USUARIO</b>		
	Código: M - GC – 01- 01 - 01 v.00	Página <b>32</b> de <b>41</b>	

- ❖ Disposición: Escuche, explique con calma y de forma sencilla, y evite comportamientos que puedan hacer sentir incómoda o maltratada a la persona con discapacidad.

## 16.2 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, pueden ser:

<b>Elaboro:</b>	<b>Reviso:</b>	<b>Aprobó:</b>
TRABAJADORA SOCIAL	COMITÉ DE CALIDAD	COMITÉ DE CALIDAD
Fecha: Octubre 2020	Fecha: Octubre 2020	Fecha: Octubre 2020





 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA</b>  <b>MANUAL DEL USUARIO</b>		
	Código: M - GC – 01- 01 - 01 v.00	Página <b>33</b> de <b>41</b>	

- ❖ 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.
- ❖ 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.
- ❖ 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.
- ❖ 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.

Elaboro:	Reviso:	Aprobó:
TRABAJADORA SOCIAL	COMITÉ DE CALIDAD	COMITÉ DE CALIDAD
Fecha: Octubre 2020	Fecha: Octubre 2020	Fecha: Octubre 2020

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA</b>  <b>MANUAL DEL USUARIO</b>		
	Código: M - GC – 01- 01 - 01 v.00	Página <b>34</b> de <b>41</b>	

- ❖ 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.
- ❖ Evite utilizar palabras soeces, o que puedan llegar a agredir al usuario y su integridad.
- ❖ 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.
- ❖ 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.



### 16.3 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.

<b>Elaboro:</b>	<b>Reviso:</b>	<b>Aprobó:</b>
TRABAJADORA SOCIAL	COMITÉ DE CALIDAD	COMITÉ DE CALIDAD
Fecha: Octubre 2020	Fecha: Octubre 2020	Fecha: Octubre 2020



 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA</b>  <b>MANUAL DEL USUARIO</b>		
	Código: M - GC – 01- 01 - 01 v.00	Página 35 de 41	

- ❖ 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”. Recuérdele que está en un lugar seguro, en el que puede expresar sus sentimientos y pensamientos.
- ❖ 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.

35

<b>Elaboro:</b>	<b>Reviso:</b>	<b>Aprobó:</b>
TRABAJADORA SOCIAL	COMITÉ DE CALIDAD	COMITÉ DE CALIDAD
Fecha: Octubre 2020	Fecha: Octubre 2020	Fecha: Octubre 2020

Carrera 9ª No 5-01 Barrio Ursua  
Teléfonos: Fax 5682486 – 5682482 – 5682907 – 5681431 – 5680493  
[www.hsdp.gov.co](http://www.hsdp.gov.co)

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA</b>  <b>MANUAL DEL USUARIO</b>		
	Código: M - GC – 01- 01 - 01 v.00	Página <b>36</b> de <b>41</b>	



#### 16.4 Población migrante

El Ministerio de Salud y protección Social ha solicitado a todas las entidades del sistema de salud coordinar los servicios para garantizar la atención de migrantes de la República Bolivariana de Venezuela, especialmente aquellos en situación de vulnerabilidad como lo son niños, adolescentes, mujeres embarazadas y lactantes, habitantes en calle, persona con discapacidad, adulto mayor y en situación migratoria irregular.

Estrategias que facilitan la atención a migrantes:

- ❖ Ofrezca un trato respetuoso y cordial igual que a un ciudadano nacional.
- ❖ Sea tolerante, respete las ideas y opiniones del migrante, aunque no coincidan con las propias.
- ❖ Evite los discursos, comportamientos y manifestaciones de xenofobia en contra de la población migrante venezolana.
- ❖ Tenga en cuenta que son personas con una cultura y estilo de vida muy diferentes a la nuestra.
- ❖ Adaptar los contenidos y el lenguaje, teniendo en cuenta las características culturales.
- ❖ Tenga en cuenta que no se pueden garantizar los derechos humanos de las personas migrantes sin un claro compromiso y sensibilidad por parte de las autoridades locales y de las organizaciones que desde la sociedad civil brindan apoyo y soporte a las personas en tránsito por la región.

<b>Elaboro:</b>	<b>Reviso:</b>	<b>Aprobó:</b>
TRABAJADORA SOCIAL	COMITÉ DE CALIDAD	COMITÉ DE CALIDAD
Fecha: Octubre 2020	Fecha: Octubre 2020	Fecha: Octubre 2020

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA</b>  <b>MANUAL DEL USUARIO</b>		
	Código: M - GC – 01- 01 - 01 v.00	Página 37 de 41	

## 17 PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

Es el proceso de formación y acción permanente mediante el cual las comunidades intervienen la realidad organizándose, estableciendo prioridades conforme sus necesidades, con la finalidad de mejorar la calidad de vida y encontrar bienestar.

La ESE Hospital San Juan de Dios de Pamplona dispone de veedores ciudadanos y una alianza de usuarios que está representada mediante Junta Directiva.

### 17.1 Asociación de usuarios



Según el decreto 1757 de 1994 es una agrupación de afiliados del régimen contributivo, subsidiado y excepcional del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que tienen derecho a utilizar los servicios de salud de acuerdo con su sistema de afiliación, que velarán por la calidad del servicio y defensa del usuario.

Funciones de las asociaciones de usuarios:

- ❖ Asesorar a sus asociados en la elección de la EAPB.
- ❖ Asesorar a sus asociados en la identificación y acceso de servicios.
- ❖ Participar en las juntas directivas de las IPS.
- ❖ Mantener canales de comunicación con los afiliados.
- ❖ Proponer a las juntas directivas los días y horarios de atención al público.
- ❖ Vigilar que las tarifas correspondan a las condiciones socioeconómicas.
- ❖ Atender las quejas de los usuarios, y proponer medidas.
- ❖ Informar a las instancias que corresponda sobre la calidad del servicio prestado.

37

Elaboro:	Reviso:	Aprobó:
TRABAJADORA SOCIAL	COMITÉ DE CALIDAD	COMITÉ DE CALIDAD
Fecha: Octubre 2020	Fecha: Octubre 2020	Fecha: Octubre 2020

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA</b>  <b>MANUAL DEL USUARIO</b>		
	Código: M - GC – 01- 01 - 01 v.00	Página <b>38</b> de <b>41</b>	

- ❖ Vigilar las decisiones que se tomen en las juntas directivas.



## 17.2 Veedurías ciudadanas

Según la ley 134 de 2004, ley 850 de 2003 y decreto 780 de 2016 es un Mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades, administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control.

Funciones de las veedurías ciudadanas:

- ❖ Vigilar los procesos de planeación.
- ❖ Vigilar que en la asignación de los presupuestos se prevean prioritariamente la solución de necesidades.
- ❖ Solicitar a interventores, supervisores, contratistas, ejecutores, los informes, presupuestos de los programas, contratos o proyectos.
- ❖ Comunicar a la ciudadanía, mediante reuniones, los avances de los procesos de control o vigilancia que desarrollen.
- ❖ Vigilar y fiscalizar la ejecución y calidad técnica de las obras, programas e inversiones
- ❖ Denunciar ante las autoridades competentes los hechos o actuaciones irregulares.

Elaboro:	Reviso:	Aprobó:
TRABAJADORA SOCIAL	COMITÉ DE CALIDAD	COMITÉ DE CALIDAD
Fecha: Octubre 2020	Fecha: Octubre 2020	Fecha: Octubre 2020

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA</b> <b>MANUAL DEL USUARIO</b>		
	Código: M - GC – 01- 01 - 01 v.00	Página 39 de 41	

## 18 SERVICIOS QUE PRESTA LA ESE HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA

El Hospital E.S.E San Juan de Dios de Pamplona es una institución de primer y segundo nivel de complejidad, ofrece servicios especializados que cubren las necesidades de salud demandadas en la ciudad.

Para la atención integral de los pacientes se cuenta con personal científico altamente calificado y un completo equipo de enfermeras y auxiliares con experiencia e idoneidad en sus actividades asistenciales. La infraestructura se adecua a la demanda de servicios, prestando atención diaria en las siguientes especialidades:

### ❖ Hospitalario

Pacientes con problemas de salud que necesiten un cuidado permanente y unos recursos especializados debido a que no pueden ser atendidos ambulatoriamente. Disponible en Medicina Interna, Ginecopediatría y Sintomático respiratorio.

### ❖ Quirúrgico



Dos salas de cirugía perfectamente dotadas, asistidas por un equipo humano ampliamente calificado, que brinda seguridad a cualquier procedimiento.

### ❖ Consulta externa

Deseamos generar una cultura de prevención y participación social en los usuarios del hospital, se cuenta con 8 consultorios para consulta externa y especializada.

39

Elaboro:	Reviso:	Aprobó:
TRABAJADORA SOCIAL	COMITÉ DE CALIDAD	COMITÉ DE CALIDAD
Fecha: Octubre 2020	Fecha: Octubre 2020	Fecha: Octubre 2020

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA</b> <b>MANUAL DEL USUARIO</b>		
	Código: M - GC – 01- 01 - 01 v.00	Página <b>40</b> de <b>41</b>	

❖ Promoción y prevención

Cuenta con un equipo multidisciplinario comprometido con el usuario, encaminado a la promoción de la salud y prevención de las enfermedades. Cuenta con los programas de planificación familiar, control prenatal, crecimiento y desarrollo, valoración del adulto mayor, control al joven, vacunación, hipertensión y diabetes, odontología, entre otros servicios.

❖ Apoyo diagnóstico

Brinda el soporte científico, sobre el cual se confirma el diagnóstico y se realiza el seguimiento adecuados para garantizar una óptima evolución del usuario. Brinda el servicio de radiografías, ecografías, laboratorio clínico.

❖ Urgencias

Servicio las 24 horas del día para garantizar la atención inmediata ante una situación o enfermedad lo que requiera y que no se pueda atender de manera ambulatoria. Servicio en urgencias habituales y Triage Respiratorio.

<b>Elaboro:</b>	<b>Reviso:</b>	<b>Aprobó:</b>
TRABAJADORA SOCIAL	COMITÉ DE CALIDAD	COMITÉ DE CALIDAD
Fecha: Octubre 2020	Fecha: Octubre 2020	Fecha: Octubre 2020





**Trata a los demás con el mismo respeto y cariño con el que te gusta que te traten a ti.**



**Se amable con todos, porque nunca sabes quién está teniendo un mal día, incluso una mala vida.**



**Un pequeño gesto, un cumplido, un favor, una sonrisa, pequeñas cosas puede mejorar el ánimo de alguien.**

Elaboro:	Reviso:	Aprobó:
TRABAJADORA SOCIAL	COMITÉ DE CALIDAD	COMITÉ DE CALIDAD
Fecha: Octubre 2020	Fecha: Octubre 2020	Fecha: Octubre 2020