



CARTILLA MANUAL DE **ATENCION AL USUARIO**

La E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona se compromete a prestar un servicio oportuno, de calidad y con atención diferencial a todos los usuarios, a través de un talento humano competente, comprometido y humanizado que responde adecuadamente a las necesidades y expectativas de la comunidad de Pamplona y su provincia.

Por ende, el Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) presenta este Manual de Atención al Usuario con el propósito de orientar y brindar una respuesta oportuna en la prestación de la atención en salud a los usuarios, a través de una relación directa, humana y técnica.

La información descrita en este manual es fundamental para que el personal de la Entidad brinde una atención adecuada a los usuarios, pacientes y acompañantes, garantizando una experiencia positiva y respetuosa para todos.



1 DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

Es fundamental que el personal de la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona conozca la importancia de respetar los derechos y garantizar los deberes de los usuarios de salud, con el fin de asegurar que todos los pacientes puedan ejercerlos sin restricciones.

Derechos:

Elegir libremente la institución de salud y profesionales.

Recibir información clara sobre diagnósticos, procedimientos y riesgos.

Ser tratado dignamente respetando creencias y costumbres.

Acceder a servicios de salud sin discriminación.

Derecho a la privacidad y confidencialidad de la historia clínica.

Recibir la mejor asistencia médica disponible.

Conocer canales para presentar quejas o sugerencias sobre la atención.

Ser atendido en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.

Respetar su voluntad en casos de enfermedades terminales.

Recibir o rechazar apoyo espiritual o moral según su fe.

Derecho a una segunda opinión médica.

Ser incluido en estudios científicos con su autorización.

Aceptar o rechazar la donación de órganos según la ley.

Deberes:

Cuidar su salud y la de su familia.

Afiliarse al Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Cumplir con el tratamiento y recomendaciones médicas.

Proporcionar información veraz sobre su estado de salud.

Tratar con respeto a los profesionales de salud y otros pacientes

Cumplir las normas internas del hospital.

Cuidar los recursos e instalaciones del Hospital San Juan de Dios.

Actuar solidariamente ante situaciones que pongan en peligro la salud.

Contribuir al financiamiento de los gastos de salud según su capacidad.

Cumplir puntualmente con citas y procedimientos, e informar si no puede asistir.

Conocer y cumplir con los derechos y deberes del sistema de salud.



2

CUALIDADES PARA UN ÓPTIMO SERVICIO AL CIUDADANO

Para ofrecer un servicio que responda de manera adecuada a las necesidades del usuario, es necesario que el personal cuente con ciertas cualidades esenciales. Estas características permiten generar confianza, garantizar el respeto y mejorar la calidad en la atención. Como mínimo, el servicio debe ser:



RESPETUOSO:

El respeto en el trato ayuda a que el usuario se sienta valorado y escuchado, lo cual reduce la ansiedad y fomenta una relación de confianza.

TOLERANTE:

La tolerancia permite que los usuarios se sientan comprendidos y no juzgados, facilitando una comunicación abierta y efectiva.

EMPÁTICO:

La empatía permite conectar emocionalmente con el usuario, ayudándole a sentirse acompañado y comprendido, especialmente en momentos difíciles.

BUEN OYENTE:

La capacidad de escucha implica prestar atención activa a lo que el usuario expresa, analizar su contenido, procesar la información y emitir una respuesta oportuna y adecuada.

AMABLE:

La amabilidad genera un entorno más cálido, cercano y accesible. Mejora la experiencia del usuario al sentir que no solo es atendido, sino también tratado con humanidad y consideración.

OPORTUNO:

La oportunidad en la atención es clave para brindar soluciones eficaces en el momento adecuado. La rapidez y la eficacia con que se responde mejora tanto los resultados como la percepción del servicio.

CONFIABLE:

La confiabilidad en la atención genera seguridad en el usuario, fomenta la cooperación y fortalece la credibilidad de la institución.

INCLUYENTE:

La inclusión garantiza que todas las personas, independientemente de sus capacidades, origen étnico, edad, género o condición, reciban una atención equitativa y sin discriminación.

EFFECTIVO:

La efectividad del servicio se refleja en los resultados alcanzados. Un tratamiento exitoso demuestra que el personal está capacitado y comprometido con la mejora continua de la salud y el bienestar del usuario.



3 PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO

ATENCIÓN PRESENCIAL:



- Buena presentación personal y uso visible del carné institucional.
- Saludar, identificarse y comunicarse con respeto.
- Mantener expresión facial y corporal coherente con el trato verbal.
- Utilizar un lenguaje claro y comprensible.
- Mantener el puesto de trabajo ordenado y limpio.

ATENCIÓN TELEFÓNICA:



- Iniciar con saludo institucional y correcta identificación.
- Mantener actitud cordial y respetuosa durante toda la llamada.
- Evitar interrumpir, hablar con claridad y usar un tono adecuado.
- Si no se puede resolver la solicitud, mantener actitud conciliadora.
- Cerrar la llamada amablemente, agradeciendo al usuario.

ATENCIÓN VIRTUAL Y ESCRITA:



- Usar adecuadamente las herramientas institucionales y respetar los formatos.
- Mantener la seguridad de la información en todo momento.
- Comunicar de manera clara, breve y sin signos innecesarios.
- Utilizar un tono formal, claro y respetuoso en la correspondencia escrita.
- Redactar respuestas precisas y adecuadas a la solicitud del usuario, sin errores ortográficos ni gramaticales.
- Evitar el uso de lenguaje técnico que el usuario no pueda entender.
- Responder dentro de los plazos establecidos, respetando siempre el tiempo del usuario.

4

CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO

Es fundamental que el personal de salud conozca los canales de atención disponibles en la institución, para poder ofrecer a los usuarios una orientación adecuada y efectiva. La E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona dispone de diversos canales de atención, tanto presenciales, telefónicos, escritos como virtuales, para garantizar que los usuarios puedan acceder a la información sin barreras.

CANAL PRESENCIAL

Servicio de información y atención al usuario (SIAU):

La E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona cuenta con el Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU), cuyo objetivo es proteger y promover los derechos y deberes de los usuarios, fomentar la participación comunitaria y contribuir al mejoramiento de la calidad en los servicios de salud. Este servicio orienta sobre el acceso y uso de los servicios, guía en trámites, y gestiona quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. Además, utiliza herramientas como encuestas de satisfacción y buzones de sugerencias para evaluar la experiencia del usuario, consolidar la información recibida y generar informes que apoyen la mejora continua. También promueve espacios de participación social y el conocimiento de los derechos y deberes de los usuarios.

Ventanilla Única de Radicación:

Es un punto de atención presencial donde los usuarios pueden presentar y radicar documentos, solicitudes o peticiones de manera formal. Este canal facilita la recepción, registro y seguimiento de los trámites administrativos, asegurando que cada solicitud se canalice correctamente dentro del sistema institucional para su debido procesamiento.

Canal telefónico

La Oficina de Atención al Usuario (SIAU) ofrece atención a la comunidad a través de la línea telefónica 3204330352. Además, el servicio de urgencias está disponible las 24 horas del día al teléfono 3112117003.

Canal Escrito:

La E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona cuenta con buzones de sugerencias ubicados en sus servicios y centros de salud. A través de este canal, los usuarios pueden expresar de manera confidencial y voluntaria sus opiniones, sugerencias o felicitaciones sobre la atención recibida, aportando al mejoramiento continuo de la calidad del servicio.

Canal Virtual

Diferentes herramientas que permiten contacto con los usuarios a través de plataformas virtuales para atención a sus solicitudes, necesidades e inquietudes. Se cuenta con:

Página Web Institucional: www.hsdp.gov.co

Correo electrónico: siau@hsdp.gov.co

Ventanilla Única de Radicación: www.hsdp.gov.co

Sistema para radicación de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.

Escanéa el código QR para acceder a la ventanilla única de radicación.



Redes sociales:

Facebook / Instagram / YouTube: @esehospitalpamplona

Twitter: @HospPamplona

5

MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA LOS USUARIOS

La Participación Social en Salud es un derecho de los ciudadanos y un deber de las instituciones del sector salud. En cumplimiento de las disposiciones nacionales como la Resolución 2063 de 2017 y la Circular 008 de 2018 del Ministerio de Salud y Protección Social, la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona, a través del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), promueve mecanismos que fortalecen la participación activa de los usuarios en la toma de decisiones, la vigilancia y el mejoramiento de los servicios de salud.

Entre los principales espacios de participación habilitados por la Institución se encuentran:

Asociación de Usuarios

Comité de Ética Hospitalaria

Veedurías en Salud

Rendición de Cuentas

Encuestas de satisfacción

Buzón de sugerencias

**Peticiones, Quejas, Reclamos,
Sugerencias, Denuncias y
Felicitaciones (PQRSDF)**





HUMANIZACIÓN EN SALUD

La E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona reconoce que brindar una atención en salud de calidad va más allá del componente técnico o asistencial.

Por ello, ha implementado el programa institucional "Compromiso por la Vida", orientado a crear un modelo de humanización basado en principios y valores humanísticos. Este programa busca fortalecer la atención al usuario y su familia mediante estrategias integradas, trabajo en equipo y acciones alineadas con los estándares de calidad, promoviendo un cambio positivo en la cultura institucional y en el actuar del personal.

Humanizar la atención es fundamental porque ubica al ser humano en el centro del servicio, reconociendo sus necesidades emocionales, sociales y espirituales. Su importancia se refleja en múltiples beneficios:

Fortalece la relación entre el paciente y el personal de salud.

Promueve el respeto, la confianza y el cuidado mutuo.

Aumenta la satisfacción del paciente y su familia con el servicio recibido.

Mejora la adherencia a los tratamientos y favorece una recuperación más efectiva.

Contribuye a un entorno laboral más armonioso y saludable para los profesionales.

Reduce conflictos y quejas, promoviendo la gestión pacífica de situaciones difíciles.

Facilita una comunicación clara, empática y efectiva durante el proceso de atención.



¿Cómo podemos aportar a la Humanización?

Como pacientes:

- Se respetuoso con el personal de salud.
- Expresa tus emociones y necesidades de forma clara.
- Participa activamente en tu atención y toma de decisiones.
- Escucha, colabora y mantén una actitud positiva.

Como acompañantes o familiares:

- Apoya con respeto y comprensión al paciente.
- Sé paciente con los tiempos y procesos del hospital.
- Promueve un ambiente tranquilo y de confianza.

Como usuarios del servicio:

- Trata a todos con cortesía, sin distinción.
- Respeta normas, horarios y espacios del hospital.
- Usa adecuadamente los recursos disponibles.
- Valora el esfuerzo del equipo humano que te atiende.

Como personal de salud:

- Brinda una atención cálida, respetuosa y empática.
- Respeta la dignidad, privacidad y decisiones de cada persona.
- Mantén una comunicación clara, humana y sin tecnicismos innecesarios.
- Fomenta un ambiente de confianza, seguridad y contención emocional.
- Actúa con profesionalismo, sensibilidad y compromiso ético.



7

ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL

El principio de enfoque diferencial reconoce que existen poblaciones con características particulares relacionadas con su edad, género, raza, etnia, condición de discapacidad y situación de víctimas de violencia.

En virtud de esto, el Sistema General de Seguridad Social en Salud debe garantizar una atención especializada que elimine la discriminación y promueva la equidad.

El Hospital San Juan de Dios de Pamplona reconoce que ciertos grupos poblacionales requieren una atención especial, teniendo en cuenta sus condiciones sociales, culturales, económicas y de salud. A continuación, se presentan las estrategias que facilitan una atención humanizada y diferenciada para cada grupo poblacional:



7.1 PERSONAS CON DISCAPACIDAD:

Discapacidad Física:

- Preguntar si la persona con discapacidad necesita ayuda y, si acepta, pedir que explique cómo puede colaborar.
- Ofrecer ayuda sin imponerla, siempre respetando las necesidades del usuario.

- Mostrar una actitud colaborativa para apoyar en actividades que la persona no pueda realizar por sí misma, especialmente si no tiene red de apoyo.
- Asegurarse de que los pasillos y áreas de atención sean suficientemente amplios para la movilidad de usuarios con limitación física o silla de ruedas.
- Las sillas de ruedas disponibles deben estar en perfectas condiciones.



Discapacidad Sensorial:

Discapacidad visual

- Saludar claramente y asegurarse de que la persona sepa quiénes somos y qué hacemos, tocando su brazo o mano si es necesario.
- Preguntar antes de ofrecer ayuda, y si es necesario guiar, colocar su mano sobre el hombro o brazo.
- En hospitalización sin acompañante, guiar al paciente sobre la ubicación de objetos y lugares con frases claras.
- Evitar dejar objetos que puedan bloquear pasillos o habitaciones.
- Informar despacio y con claridad sobre los documentos y acciones realizadas.

Discapacidad Auditiva

- Hablar de frente, con buena iluminación, para facilitar la lectura labial.
- Si no hay acompañante o intérprete, usar gestos, signos sencillos o escritura para comunicarse.
- Si se usa texto escrito, ser breve y claro, teniendo en cuenta que no todos saben leer o escribir bien.



Discapacidad Intelectual:

- Asegurarse de que el usuario esté acompañado por un familiar o persona de su red de apoyo para atender sus necesidades.
- Usar un lenguaje sencillo y asegurarse de que la persona haya comprendido.
- Si el usuario no entiende, repetir la información usando otras palabras.

- Adoptar una actitud comprensiva y paciente ante las dificultades de comprensión o comportamiento.
- Evitar dejar objetos al alcance que puedan causar daño si se usan de forma inapropiada.
- Garantizar una atención de calidad, sin tratar al usuario con discapacidad intelectual de manera infantil.

7.2 ADULTO MAYOR:

- Escuchar con respeto y atención el relato de la persona mayor, facilitando la orientación mediante preguntas claras.
- Tratar a las personas mayores en igualdad de oportunidades y con el mismo respeto que a cualquier otra persona.
- No generar falsas expectativas; la persona mayor confía en la veracidad de la información. Si es necesario, escribir la orientación para que quede clara.

Escuchar y valorar lo que la persona mayor transmite, asegurándose de que comprenda la información compartida.

Utilizar un lenguaje sencillo, hablar de forma pausada y pedir retroalimentación para garantizar que la persona haya comprendido lo explicado.



7.3 MUJER EN EMBARAZO O GESTANTE:

- Recuerde que una mujer en estado de embarazo tiene prioridad en la atención.
- Entregue turno preferencial para su atención de acuerdo con el orden de llegada.
- Asegurar asiento disponible para esta población.
- Durante la atención no refuerce comportamientos, prácticas y actitudes machistas, y reconozca a las mujeres desde sus diferencias y diversidades.
- Se recomienda que todo el personal de salud conozca la ruta de atención a mujeres víctimas de violencia, para brindar orientación oportuna cuando se requiera.



7.4 NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES:



- Priorizar la atención personalizada, digna, amable y respetuosa.
- Si no tienen acompañante, recibirlos, preguntar por su motivo de consulta y coordinar con la autoridad competente para su acompañamiento.
- Escuchar y tener en cuenta sus opiniones durante la hospitalización.
- Atenderlos en espacios separados de adultos, tanto en urgencias como en hospitalización y cirugía.

- Hospitalizarlos con personas de su misma edad y, en el caso de adolescentes, con personas de su mismo sexo y edad.
- Proveer información continua y adecuada a su edad sobre su salud, procedimientos y aspectos administrativos, tanto a ellos como a sus padres.

7.5 PERSONAS CON ORIENTACIÓN SEXUAL O IDENTIDAD DE GÉNERO DIVERSAS LGBTIQ+

- La orientación sexual y la identidad de género no son enfermedades.
- Evitar bromas o insinuaciones maliciosas sobre las personas LGBTIQ+.
- Crear espacios cómodos para hablar sobre su orientación sexual o identidad de género si es relevante para la consulta.
- Respetar la privacidad del usuario, evitando divulgar su orientación o identidad sin su consentimiento.
- No hacer suposiciones sobre su orientación o necesidades médicas, preguntar directamente cuando sea necesario.
- Ofrecer disculpas si se ofende a un usuario y preguntar por su terminología preferida.



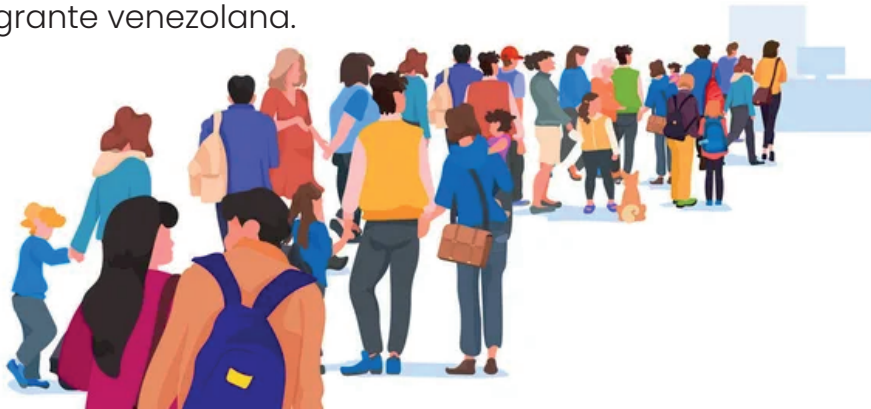
7.6 VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMANDO EN COLOMBIA:

- Brindar atención humanizada que garantice la no revictimización, considerando todas las dimensiones de la persona (física, emocional, espiritual, social e intelectual).
- Crear espacios de confianza y confidencialidad para el manejo de la información.
- Explicar procedimientos y servicios de manera clara, sin tecnicismos.
- Permitir la expresión emocional de la víctima, escuchando con comprensión y aceptación del dolor.
- En caso de crisis emocional, evitar minimizar la situación y asegurar a la víctima que está en un lugar seguro.
- Tratar siempre con respeto y dignidad, orientando todas las acciones a la dignificación de la víctima.
- Evitar la revictimización en las interacciones con Entidades.



7.7 POBLACIÓN MIGRANTE:

- Brindar trato respetuoso y cordial, igual que a los ciudadanos nacionales.
- Ser tolerante y respetar las ideas y opiniones del migrante, incluso si no coinciden con las propias.
- Evitar comportamientos xenofóbicos hacia la población migrante venezolana.



- Reconocer que los migrantes tienen culturas y estilos de vida diferentes.
- Adaptar el lenguaje y los contenidos de acuerdo con las características culturales.
- Garantizar los derechos humanos de los migrantes con el compromiso y la sensibilidad de las autoridades locales y las organizaciones que brindan apoyo.

7.8 ETNIAS

- Evitar emitir prejuicios hacia los grupos étnicos, recuerde que los pueblos indígenas tienen diferencias en vestimenta, alimentación, aseo, tradiciones, costumbres, uso de medicina tradicional, entre otros.
- Utilizar un lenguaje claro, sencillo y coloquial

- Recordar y repetir los diagnósticos, exámenes pertinentes, tratamiento, proceso a seguir, ya que los documentos escritos no podrían tener tanto significado para algunos miembros de la comunidad.



- Informar claramente la eficiencia y efectos de los tratamientos y/o procedimientos a los que vayan a ser sometidos.
- Hacer entendible el funcionamiento de los servicios de atención en salud (procedimientos para sacar citas, autorizaciones, etc.).
- Ser prudentes y moderados a la hora de sugerir algún cambio en su estilo y hábitos de vida.
- No realizar juicios sobre el uso de medicina ancestral, siendo este un componente cultural de estas comunidades étnicas.
- Muchas de estas etnias tienen líderes que acompañan y supervisan los procesos por lo cual se debe permitir este acompañamiento.

**SI DESEAS CONOCER MÁS SOBRE EL
MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO
ESCANEA ESTE CÓDIGO QR:**

