



## **MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO**

### **1. OBJETIVO**

Brindar una herramienta de orientación para los funcionarios y/o contratistas de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona, que permita mejorar la atención al usuario mediante la prestación de un servicio oportuno, con calidad y enfoque humanizado.

### **2. ALCANCE**

El presente manual está dirigido a todos los funcionarios y/o contratistas vinculados a la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona y sus centros de salud adscritos. Aplica a las actividades de atención al usuario en todas las fases del proceso, tanto en la sede principal como en las sedes integradas dentro del área de influencia institucional.

### **3. RESPONSABLE**

Son responsables del cumplimiento y aplicación de este manual todos los funcionarios y/o contratistas que prestan servicios en la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de y sus centros de salud adscritos. Es deber del personal institucional actuar conforme a los principios de ética, responsabilidad, respeto y compromiso con la calidad en la atención al usuario.

### **4. DEFINICIONES**

**4.1 Atención al usuario:** Conjunto de acciones destinadas a brindar orientación, información y solución a los requerimientos de los usuarios en relación con los servicios de salud prestados.

**4.2 Protocolo de atención:** Documento guía que establece las pautas y criterios para asegurar una atención eficiente, estandarizada y centrada en el usuario.

**4.3 Atributos de servicio:** Características personales, profesionales y actitudinales que debe poseer el funcionario para garantizar una atención adecuada: respeto, empatía, responsabilidad, eficacia, entre otros.

**4.4 Usuario:** Persona natural o jurídica que accede a los servicios de salud. Se clasifica en: Usuario interno: Vinculado laboralmente a la institución. Usuario externo: Persona que acude a recibir atención, sin vínculo contractual con la institución.

**4.5 Humanización:** Principio que orienta la prestación de servicios con enfoque en el respeto, la dignidad, la privacidad y el trato cálido hacia los usuarios, sus familias y los colaboradores institucionales.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
TRABAJADORA SOCIAL	TRABAJADORA SOCIAL CONTRATISTA DE APOYO INGENIERA INDUSTRIAL	COMITÉ DE MIPG
Fecha: agosto de 2023	Fecha: agosto de 2023	Fecha: agosto de 2023



**4.6** Canales de atención: Medios habilitados para que los usuarios presenten peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, así como para recibir información o resolver inquietudes.

**4.7** Enfoque diferencial: Reconocimiento de la diversidad y las condiciones particulares de grupos poblacionales (etnia, género, edad, condición de discapacidad, entre otros), con el fin de garantizar una atención equitativa, inclusiva y pertinente.

**4.8** Manual: Documento que sistematiza conocimientos, lineamientos y procedimientos sobre un tema específico para facilitar su comprensión y correcta aplicación.

**4.9** PQRSDF: Sistema de recepción y gestión de: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.

## 5. CONTENIDO

### 5.1 Introducción

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.

### 5.2 Justificación

La atención humanizada es un eje fundamental en la prestación de los servicios de salud. Por tal razón, este manual se sustenta en la necesidad de consolidar una cultura institucional orientada a la excelencia en el trato al usuario.

Su implementación permitirá estandarizar los procesos de atención, mejorar la comunicación institucional, optimizar la experiencia del usuario y contribuir a una mayor satisfacción de la comunidad atendida por la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona y sus centros de salud.

### 5.3 Ámbito de aplicación





Este manual es de aplicación obligatoria para todos los servidores públicos y contratistas, tanto del área asistencial como administrativa, que laboran en las unidades funcionales de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona.

La institución cuenta con siete puntos de atención:

- Sede central: Pamplona.
- Sedes integradas: Pamplonita, Chitagá, Cucutilla, Silos, Cacota y Mutiscua.

#### 5.4 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 incorporar los siguientes elementos:

- 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.





- Efectivo: 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.

Se espera de los colaboradores 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; ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado.

El ciudadano se llevará una buena impresión si el colaborador:

- 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 desinteresada.
- Lo hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras.
- No tiene la información o el conocimiento necesario para atender su solicitud.

## 5.5 Atención o manejo de personas alteradas

En ocasiones, pueden presentarse usuarios alterados emocionalmente, confundidos o inconformes. En estos casos, el funcionario debe actuar con prudencia, profesionalismo y autocontrol. Se deben aplicar las siguientes pautas:

- Mantener una actitud amable:

A pesar del estado emocional del usuario, el funcionario debe conservar un comportamiento sereno, respetuoso y empático. Un gesto amable puede contribuir a reducir la tensión.

- Permitir que el usuario se desahogue:

Es importante dar espacio para que la persona exprese su molestia sin interrumpirla ni confrontarla. En muchos casos, el usuario solo necesita sentirse escuchado.

- Conservar el autocontrol:

En todo momento, se debe evitar reaccionar con enojo, sarcasmo o frustración. El funcionario representa a la institución y debe ser un agente de contención emocional.





- Cuidar el tono de voz:

Se debe hablar en un tono pausado y respetuoso. Levantar la voz, discutir o utilizar un tono irónico puede intensificar la situación.

- Solicitar apoyo si es necesario:

Si el usuario se torna agresivo, amenazante o no es posible contenerlo, se debe solicitar el apoyo de un superior, del personal de seguridad o de compañeros capacitados, priorizando siempre la integridad física y emocional.

- Cerrar la situación con respeto:

Cuando el usuario esté calmado, se puede decir: “Agradezco que ahora podamos conversar con mayor tranquilidad”, para reforzar una atención humanizada.

## 5.6 Protocolo para la atención presencial

La atención presencial es uno de los momentos más importantes de interacción entre el ciudadano y la Institución. Cada contacto debe reflejar profesionalismo, respeto y compromiso con la calidad del servicio. A continuación, se detallan los lineamientos para garantizar una atención efectiva y humanizada:

### 5.6.1 Presentación personal

La presentación personal del funcionario influye directamente en la percepción que el usuario tiene del servicio y de la institución. Por ello, es indispensable:

- Mantener una apariencia limpia, ordenada y acorde con el cargo y funciones que desempeña.
- Utilizar el uniforme institucional (cuando aplique) correctamente y en buen estado.
- Portar de manera visible el carné que lo identifica como funcionario o colaborador de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona.

### 5.6.2 Comportamiento

El comportamiento del personal debe estar alineado con los principios institucionales de respeto, empatía y compromiso. Se debe evitar:

- Comer, maquillarse, arreglarse las uñas o realizar actividades personales en el puesto de trabajo.
- Usar el teléfono celular para fines personales durante la atención al usuario.





- Conversar con otros compañeros sobre asuntos ajenos al servicio mientras se encuentra atendiendo al público.

Estos comportamientos proyectan una imagen de desinterés y pueden generar malestar en el usuario.

### **5.6.3 Recomendaciones para la interacción con el usuario**

En el momento de la atención, es fundamental tener en cuenta los siguientes aspectos:

- En el primer contacto: saludar con cortesía, presentarse con nombre, apellido y cargo.
- Utilizar expresiones cordiales como: “¿En qué le puedo servir?”
- Dirigirse al usuario utilizando términos de cortesía como: señor, señora, joven, niño, niña.
- Prestar atención exclusiva al usuario durante el tiempo que dure la interacción, evitando distracciones.
- Finalizar la atención preguntando: “¿Hay algo más en lo que le pueda colaborar?”, para garantizar una atención completa.

### **5.6.4 Expresividad facial y lenguaje corporal**

La expresión facial y el lenguaje corporal deben ser coherentes con el mensaje verbal. Se recomienda:

- Mantener contacto visual directo como señal de interés y disposición.
- Evitar gestos de impaciencia, desagrado o distracción.
- Mostrar una actitud abierta, receptiva y respetuosa.
- No es necesario forzar una sonrisa, pero sí mantener una expresión amable y relajada.

### **5.6.5 Uso de la voz y lenguaje verbal**

El lenguaje debe ser claro, respetuoso y adaptado al nivel de comprensión del usuario. Para ello:

- Utilice un vocabulario sencillo, preciso y sin tecnicismos innecesarios.
- Module la voz según el contexto, evitando gritar o hablar en tono monótono o indiferente.





- Vocalice correctamente para asegurar que la información sea comprendida.

#### **5.6.6 Presentación del puesto de trabajo**

El entorno de atención también comunica. Un puesto de trabajo ordenado refleja compromiso, responsabilidad y respeto hacia el usuario. Se recomienda:

- Mantener el área limpia, despejada y organizada.
- Evitar acumulación de objetos personales o elementos ajenos a la labor.
- Asegurar que los materiales de atención (formularios, lapiceros, folletos, etc.) estén disponibles y en buen estado.

#### **5.7 Protocolo para la atención telefónica**

La atención telefónica es un canal fundamental de comunicación con los usuarios, ya que refleja la imagen institucional y contribuye a la percepción de calidad del servicio. Por tanto, el personal debe observar las siguientes recomendaciones:

- Iniciar la llamada con un saludo institucional estandarizado: “Buenos días (o buenas tardes), bienvenido(a). Se ha comunicado con la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona, le habla [nombre y apellido]. ¿En qué le puedo servir?”
- Mantener una actitud amable, respetuosa y empática durante toda la conversación. El tono de voz debe reflejar cordialidad y disposición para ayudar.
- Escuchar activamente al usuario, dedicando atención exclusiva a la llamada. No interrumpir mientras el usuario esté hablando ni realizar otras actividades simultáneamente.
- Hablar con claridad, utilizando un tono de voz suave, firme y bien articulado. Vocalizar adecuadamente y evitar hablar demasiado rápido o en tono monótono.
- Manejar con serenidad las situaciones difíciles. Si el usuario se muestra molesto, mantener la calma y utilizar un tono conciliador. Evitar confrontaciones y, si no es posible resolver la solicitud directamente, orientar con respeto y remitir al área correspondiente.
- Finalizar la llamada de manera adecuada con una frase de cierre cordial: “¿Puedo ayudarle en algo más? Recuerde que lo atendió [nombre y apellido]. Gracias por comunicarse con nosotros.”

#### **5.8 Protocolo para la atención virtual y escrita**





Las comunicaciones virtuales o escritas (correo electrónico, sistemas institucionales, formularios web, etc.) deben reflejar los mismos estándares de calidad, profesionalismo y respeto que la atención presencial. Para ello, se deben seguir los siguientes lineamientos:

- Utilizar exclusivamente los canales oficiales y herramientas institucionales autorizadas para la atención escrita y virtual.
- Respetar siempre los formatos establecidos para cada tipo de comunicación.
- Garantizar en todo momento la confidencialidad y seguridad de los datos personales y sensibles del usuario.
- Redactar los mensajes de forma clara, directa y concisa, evitando signos innecesarios, emoticones, abreviaturas informales o expresiones coloquiales.
- Mantener un tono formal, respetuoso y empático, evitando frases impersonales, secas o con carga negativa.
- Utilizar un lenguaje adecuado al nivel de comprensión del usuario, evitando tecnicismos innecesarios; si se requiere su uso, debe incluirse una explicación sencilla.
- Escribir sin errores ortográficos ni gramaticales, y revisar el contenido antes de enviarlo.
- Estructurar el mensaje de manera coherente, facilitando su comprensión por parte del usuario.
- Dar respuesta dentro de los tiempos establecidos institucionalmente, demostrando eficiencia y respeto por el tiempo del ciudadano.

## 5.9 Canales de Atención al Usuario

La E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona, cuenta con canales de atención a nivel presencial, telefónico y virtual, con el objetivo de que los usuarios no tengan barreras para adquirir alguna información.

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.

### 5.9.1 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.

#### 5.9.2 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.

#### 5.9.3 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.

#### 5.9.4 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: <https://hsdp.gov.co/portal/>
- Sistema para radicación de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones:

[https://siep-esepamplona.com/siepdcpqr/pqr\\_pamplona/](https://siep-esepamplona.com/siepdcpqr/pqr_pamplona/)

- Correo electrónico: [siau@hsdp.gov.co](mailto:siau@hsdp.gov.co)
- Redes sociales:

Facebook e Instagram: @ESEHospitalPamplona

Twitter: @HospPamplona





## 5.10 Derechos y Deberes de los usuarios

Es fundamental que los colaboradores de la Institución conozcan acerca de la importancia de respetar los derechos y hacer cumplir los deberes de los usuarios en salud, con el objetivo de garantizar a todo paciente el ejercerlos sin restricciones por motivos de raza, sexo, edad, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier índole, origen social, posición económica o condición social.

A continuación, se dan a conocer los derechos y deberes de los usuarios de la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona aprobados según la Resolución No 181 del 10 de julio de 2023, 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 las Instituciones de Salud que le presten la atención requerida dentro de la red disponible, así como a los profesionales de la salud que pueden atenderlo.
- Disfrutar de una comunicación plena y clara con el médico de acuerdo a su condición psicológica y cultural, que le permita obtener toda la información necesaria respecto a su enfermedad o condición, así como a los procedimientos y tratamientos que le vayan a practicar, además de conocer el pronóstico y riesgos que dicho tratamiento conlleve.
- Recibir un trato digno respetando sus creencias y costumbres.
- Acceder a los servicios de salud sin discriminación alguna.
- A la privacidad y manejo confidencial de la Historia Clínica.
- Recibir durante todo el proceso de la enfermedad, la mejor asistencia médica disponible.
- A recibir información sobre los canales formales para presentar felicitaciones, quejas, reclamos y sugerencias sobre la atención en salud prestada, así como a recibir una respuesta oportuna.
- A recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.
- Que ante el proceso de una enfermedad terminal sea respetada su voluntad de morir con dignidad.
- A conocer el costo de los servicios obtenidos.
- Recibir o rechazar apoyo espiritual o moral, cualquiera que sea el culto religioso que profese.
- Recibir una segunda opinión médica si lo desea.
- Ser incluido en estudios de investigación científica, sólo si lo autoriza.





- Aceptar o rechazar la donación de órganos, de conformidad con la ley.

**Deberes:**

- Cuidar su salud, la de su familia y su comunidad.
- Afiliarse con su familia al Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- Cumplir de manera responsable con el tratamiento y las recomendaciones de los profesionales de salud que lo atienden.
- Suministrar información veraz, clara y completa sobre su estado de salud.
- Ofrecer un trato digno, respetuoso y considerado a todo el personal de salud, al igual que otros pacientes y sus familias.
- Cumplir y hacer cumplir las políticas y normas internas de la Institución de Salud.
- Cuidar los recursos e instalaciones del Hospital San Juan de Dios de Pamplona y sus Centros de Salud adscritos.
- Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.
- Contribuir solidariamente al financiamiento de los gastos que demande la atención en salud y la seguridad social en salud, de acuerdo con su capacidad de pago.
- Cumplir de forma puntual con las citas y procedimientos solicitados, e informar en caso de no poder asistir.
- Conocer, ejercer y cumplir con total responsabilidad, los derechos y deberes que le otorga e impone el régimen de seguridad social en salud.

### **5.11 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:

#### **5.11.1 Asociación o Alianza de Usuarios**

Es un grupo conformado por afiliados del régimen subsidiado y contributivo, que representa los intereses de los usuarios y promueve la calidad en la atención. Sus funciones incluyen asesorar a los usuarios, participar en instancias de decisión, presentar propuestas de





mejora, vigilar el cumplimiento de derechos, acompañar procesos de quejas y ejercer veeduría ciudadana.

#### **5.11.2 Comité de Ética Hospitalaria**

Este comité asesora a pacientes, familiares y personal de salud en situaciones que implican dilemas éticos, promoviendo una atención humanizada, respetuosa y profesional. Además, canaliza inquietudes relacionadas con los derechos y deberes en salud, propone acciones de mejora y fomenta la ética clínica como práctica constante dentro de la institución.

#### **5.11.3 Veeduría Ciudadana en Salud**

Las veedurías permiten a los ciudadanos o a sus organizaciones vigilar la adecuada prestación de los servicios y el uso correcto de los recursos públicos. Su labor es observar, informar y proponer mejoras, actuando como puente entre la comunidad y la gestión institucional.

#### **5.11.4 Rendición de Cuentas**

La rendición de cuentas es un mecanismo clave de participación mediante el cual la E.S.E informa a la comunidad sobre su gestión, logros, retos y uso de los recursos. Este proceso busca generar confianza, promover la transparencia y recoger las opiniones y propuestas de la ciudadanía para el mejoramiento continuo de los servicios.

#### **5.11.5 Encuestas de satisfacción**

Las encuestas de satisfacción se aplican de manera periódica por la institución para conocer la percepción de los usuarios sobre los servicios recibidos. Estas encuestas evalúan aspectos como la oportunidad, calidad, trato humanizado, información suministrada y condiciones físicas del entorno. Este mecanismo es esencial para garantizar la mejora continua y la alineación de los servicios con las expectativas de la comunidad.

#### **5.11.6 Sistema de radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF)**

El sistema de PQRSDF es un canal formal que permite a los usuarios expresar inconformidades, requerimientos, sugerencias o reconocimientos sobre la atención recibida. La E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona cuenta con procedimientos establecidos para la recepción, trámite, respuesta y seguimiento de cada una de estas comunicaciones, garantizando el derecho a ser escuchado y obtener respuesta oportuna. Este mecanismo fortalece la transparencia institucional y contribuye a la identificación de





fallas, necesidades y buenas prácticas, promoviendo la participación activa del ciudadano en la mejora de los servicios de salud.

### **5.11.7 Buzón de sugerencias**

El buzón de sugerencias es un mecanismo que permite a los usuarios expresar por escrito sus opiniones, propuestas, felicitaciones o inquietudes sobre la calidad del servicio y la atención recibida en la institución. Estos buzones están ubicados estratégicamente en diferentes áreas de la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona, así como en cada uno de los Centros de Salud, garantizando su accesibilidad para la comunidad

### **5.12 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.

- ¿Por qué es importante humanizar la salud?

-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.  
-Mejora la adherencia a los tratamientos y la recuperación del paciente.  
-Favorece un entorno de trabajo más armonioso y saludable para los profesionales.  
-Reduce conflictos y quejas, promoviendo la resolución pacífica de situaciones difíciles.  
-Facilita una comunicación más clara y efectiva en el proceso de atención.

- ¿Cómo podemos aportar a la Humanización?

Como pacientes:

-Sé 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.
- Respetá 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.
- Respetá 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.

### 5.13 Atención con 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).

El 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:

#### 5.13.1 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".

**-Discapacidad 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.





Tener en cuenta las siguientes indicaciones en el proceso de atención:

- Preguntar a la persona con discapacidad si requiere de ayuda. Si la acepta, solicitar que le explique lo que debe hacer y cómo.
- Ofrecer nuestra ayuda, preguntándole a la persona si la necesita, pero jamás imponer nuestro criterio o lo que podemos estimar que necesita.
- Mostrar siempre una buena actitud de colaboración para cubrir todas aquellas actividades que la persona no pueda realizar por sí misma. (Llegado el caso que el usuario no cuente con red de apoyo quien cubra estas necesidades).
- Asegurarse de que los pasillos de circulación y uso en áreas de atención sean suficientemente amplios para permitirle al usuario con limitación física o usuario en silla de ruedas movilizarse fácilmente.
- Las sillas de ruedas que estén a disposición para la movilización de los usuarios deben estar en perfectas condiciones

**-Discapacidad 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.

#### Discapacidad visual

- Saludar claramente a la persona de modo que no quede ninguna duda de que se está dirigiendo a ella, indicándole siempre quienes somos y qué hacemos. Si fuera necesario tocar su brazo o mano para captar su atención.
- Preguntar antes de ofrecer ayuda, no forzar a recibir ayuda innecesaria. Si requiere guiar a la persona con discapacidad visual, pose la mano de él sobre su hombro o brazo.
- Llegado el caso de hospitalización del paciente y que este no tenga ningún tipo de acompañamiento, el personal asistencial debe acompañarle e indicarle en su inicio del proceso hospitalario, la ubicación y distribución de cada objeto y lugar (baño, silla, mesa). Orientar con claridad utilizando expresiones como: “a su izquierda encuentra”, “a su derecha está” y otras similares.
- No dejar objetos que puedan suponer un obstáculo en las zonas de movilización como pasillos o en las habitaciones (sillas, carros de limpieza, etc.)
- Informar despacio y con claridad de los documentos de los cuales se está haciendo entrega y lo que se está haciendo.
- Evite comportamientos que puedan hacer sentir incómoda o maltratada a la persona con discapacidad.





### Discapacidad auditiva

- Hablar siempre de frente a la persona con discapacidad, buscando la mejor iluminación posible, para favorecer la comunicación, ya que algunas personas con discapacidad auditiva utilizan la lectura labial.
- Si no se entiende lo que la persona con discapacidad auditiva está tratando de decir, solicitar que lo repita o si es posible que lo escriba. No aparentar que ha comprendido lo transmitido, es importante establecer una comunicación efectiva.
- Si el usuario con discapacidad auditiva no cuenta con algún acompañante o familiar quien pueda servir de intérprete, se debe escoger la estrategia más adecuada para comunicarnos, ayudándonos de gestos, signos sencillos o la escritura.
- Si usted va a comunicarse por medio de un texto escrito, sea breve y claro. Tenga en cuenta que una persona sorda le responderá con frases cortas y concretas y que, no todas saben leer y/o escribir.

**-Discapacidad Intelectual:** 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).

Tener en cuenta las siguientes indicaciones en el proceso de atención:

- Es debido que en todo momento el usuario esté en compañía de algún familiar o una persona de su red de apoyo, quien atienda de primera mano las necesidades que este pueda tener.
- Con personas que presentan dificultades en la comprensión, sea lo más sencillo posible en su conversación, asegurándose de que ha sido comprendido.
- Si el usuario no entiende lo que se le dice, intentar decir de nuevo lo mismo, pero empleando otras palabras.
- Adoptar una actitud comprensiva y paciente respecto a las dificultades de comprensión y comportamiento que podría presentar el usuario.
- No dejar objetos a la mano que en su mal uso puedan generar algún daño en el usuario.
- Garantizar la calidad en la atención y el servicio prestado. El hecho de que una persona con discapacidad intelectual no entienda los conceptos con la velocidad y precisión que los demás, no significa que se brinde un trato de niño o niña.
- Informar siempre al personal de turno sobre el tipo de discapacidad.

### **5.13.2 Adulto mayor:**





Las personas mayores son sujetos de derecho y de especial protección constitucional, socialmente activos, con garantías y responsabilidades respecto de sí mismas, su familia, su sociedad, con su entorno inmediato y con las futuras generaciones. Las personas envejecen de múltiples maneras dependiendo de las experiencias, eventos cruciales y transiciones afrontadas durante sus cursos de vida, es decir, implica procesos de desarrollo y de deterioro. Generalmente, una persona mayor es una persona de 60 años de edad o más.

Estrategias que facilitan la atención:

- No referirse con términos diminutivos como el viejito, la viejita, anciano o anciana, preguntarle cómo le gusta que le llamen.
- Escuchar con atención y respeto el relato de la Persona Mayor, por su condición y situación necesita un alto grado de escucha y de ayuda para centralizar su necesidad y demanda, realice preguntas puntuales que permitan establecer el motivo de su orientación.
- Tratarles y atenderles en igualdad de oportunidades.
- No genere falsas expectativas a la persona mayor porque las personas mayores confían en la veracidad de la información que usted le está brindando si es necesario escribir en un papel la orientación.
- Escuchar, preguntar, dar sentido y valorar lo que transmite la persona mayor; asegurarse que ha comprendido la información que se ha compartido.
- Utilice un lenguaje sencillo, hable pausado y solicite retroalimentación sobre la información que suministró con el propósito de garantizar que lo que usted le ha explicado a la persona mayor le está quedando claro.
- Respetar la opinión, costumbres y hábitos siempre que sean saludables; ofrecer ayuda, brindar alternativas y permitir la toma de decisiones propias a las personas adultas mayores.

#### **5.13.3 Mujer en embarazo o gestante:**

Las mujeres embarazadas deben contar con una atención preferencial, la cual requiere contemplar los siguientes lineamientos:

- 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.

#### **5.13.4 Niños, niñas y adolescentes:**

El Ministerio de Salud y Protección Social ha dispuesto un lineamiento con las orientaciones técnicas para la implementación de la atención integral en salud a la primera infancia, infancia y adolescencia dirigidas a los actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Estrategias que facilitan la atención:

- Tenga en cuenta que la atención de niñas, adolescentes y jóvenes debe ser priorizada, donde reciba atención personalizada, trato digno, amable, comprensivo y respetuoso.
- Recuerde que usted está atendiendo al niño, niña, adolescente y el adulto es el acompañante; otórguele al menor el protagonismo que esto implica.
- Para los casos en que los niños, niñas y adolescentes no cuentan con el acompañamiento de sus padres, representante legal o cuidador al momento de solicitar la atención, recíbalo, pregúntele porqué está allí, y explíquele que le informará a la autoridad competente para que realice el acompañamiento respectivo
- Recuerde que tienen derecho a ser hospitalizados durante el menor tiempo posible y sólo si el cuidado que requieren no puede ser dado ambulatoriamente.
- Recuerde que los niños deben estar acompañados por sus padres o acudientes todo el tiempo que permanezcan internados.
- Es importante que sus opiniones sean escuchadas y tenidas en cuenta durante toda la hospitalización.
- Deben ser atendidos tanto en urgencias como en hospitalización y cirugía en espacios separados de los adultos.
- Ser hospitalizados con personas de su misma edad y si son adolescentes con personas de su mismo sexo y edad
- Que sus padres y ellos mismos reciban información permanente, acorde con su edad y entendimiento, con respecto a las condiciones de salud, exámenes, procedimientos y tratamientos, así como con respecto a los procesos administrativos.

#### **5.13.5 Personas con orientación sexual o identidad de género diversas LGBTIQ+**





Todas las personas, independientemente de su orientación sexual o identidad de género, tienen derecho a una atención en salud con enfoque diferencial, libre de discriminación, que garantice el respeto, la privacidad y la dignidad. La E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona promueve un trato equitativo, incluyente y humanizado, asegurando que cada persona pueda vivir y expresar su identidad de manera libre y segura.

Estrategias que facilitan la atención a personas en el marco de comunidad LGTBIQ+:

- Recuerde que la orientación sexual o la diversidad de género no son enfermedades.
- Evitar bromas o insinuaciones maliciosas acerca de las personas LGBTI.
- 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.
- 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.
- Tenga en cuenta 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.
- Ofrecer disculpas en caso de que un usuario parezca ofendido, dando una breve explicación de por qué es necesaria la información solicitada, o preguntando acerca de la terminología que prefiere. (Nombre identitario)

#### **5.13.6 Víctimas del conflicto armado en Colombia:**

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:





- Prestar una atención humanizada a la víctima y su red de apoyo que garantice la no revictimización, teniendo en cuenta su dimensión física, emocional, espiritual, social e intelectual.
- Genere espacios de diálogo y confianza en condiciones que garanticen la confidencialidad de la información que se maneja.
- Tener siempre presente que el conflicto armado genera una serie de afectaciones en las personas que han vivido hechos victimizantes, que los pueden llevar a tener reacciones emocionales dirigidas a protegerse o exigir que se respeten y garanticen sus derechos, y a recibir un trato digno.
- 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.
- Permitir la expresión de las emociones de las víctimas y sus familias, en una actitud de escucha, comprensión y aceptación del dolor libre de juicios.
- Ofrecer información clara sobre su situación de salud, el plan de atención y el seguimiento.
- 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”. Recuérdelle 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 realizar juicios de valor que puedan generar malestar antes, durante o al finalizar la atención. No asumir situaciones por la manera de vestir o hablar de la persona; no existe un estereotipo de la persona que ha sido víctima del conflicto armado.
- Evitar la victimización secundaria o revictimización, derivada de las relaciones de la víctima con Entidades.

#### **5.13.7 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.

#### 5.13.8 Etnias

Estas comunidades son indígenas, afrodescendientes, negras, palanqueras, raizales y Rom (gitanos), a las cuales debemos reconocer y respetar en su diversidad ideológica, cultural, política y social, haciendo énfasis en la igualdad de oportunidades desde la diferencia, la diversidad y la no discriminación.

Tener en cuenta las siguientes indicaciones en el proceso de atención:

- 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.





- De acuerdo a sus particulares características y costumbres, es fundamental que, en la atención con población perteneciente a alguna de estas etnias, se escuchen, valoren, respeten y tengan en cuenta las opiniones sobre el tratamiento y proceso de atención, informando con claridad las indicaciones de los equipos asistenciales, sin que estas pasen por encima de la voluntad del paciente.
- Muchas de estas etnias tienen líderes que acompañan y supervisan los procesos por lo cual se debe permitir este acompañamiento.
- No realizar juicios por la apariencia física, lenguaje, pensamientos y/o manifestaciones culturales de los pacientes y sus acompañantes.

## 6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Código o referencia	Tipo de documento	Nombre del documento
MN-ATU-01-01 V.02	Interno	Manual de atención al usuario
Decreto 780 de 2016	Externo	Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social
IC-PT-002	Externo	Protocolo de Atención Prioritaria y/o con Enfoque Diferencial
SDS-GSS-MN-005 V.2	Externo	Manual de Servicio a la Ciudadanía

## 7. HISTORIA DE MODIFICACIONES

Versión	Naturaleza de cambio	Fecha de cambio	Aprobación de cambio
00	Creación del documento	Octubre de 2020	Comité de Calidad
01	Actualización de formato y contenido	Agosto de 2023	Comité de MIPG
02	Actualización en formato por cambio de logo de conformidad con acta 016 de comité MIPG	Noviembre 2024	Comité de MIPG





Gobernación  
de Norte de  
Santander

## MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO



Código: MN-ATU-01-01 V.03 | Página 23 de 23

03

Actualización del  
contenido

Junio 2025

Comité de MIPG

### 8. ADMINISTRACIÓN DE REGISTROS

Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Acceso	Tiempo de retención	Disposición

