

ENFOQUE DIFERENCIAL PROSYNERGO IPS



*Generemos sinergia con empatía para transformar
país desde la seguridad y salud en el trabajo*

1. ORIENTACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO AL USUARIO

- El usuario puede comunicarse con la IPS personalmente en la sede, por vía telefónica o por medio del correo electrónico asignado para orientación y direccionamiento requerido.
- Todo usuario que esté presencialmente en la IPS para solicitud de información deberá ser direccionado a la recepción, para resolver toda inquietud, sugerencia o realizar cualquier trámite, seguidamente se remite a la persona responsable del SIAU.
- En caso de que el contacto sea por teléfono, la llamada se remite al responsable del SIAU.
- Cuando el contacto se realice por correo electrónico, el responsable de dicho correo hará el trámite respecto a la solicitud de dicho correo.
- Se informa al usuario sobre los pasos a seguir en cuanto a su solicitud o duda, explicando claramente las acciones o pasos a seguir con respecto estas.
- Una vez orientado y direccionado al paciente, se socializa brevemente los deberes y derechos de los usuarios y se informa el procedimiento de la IPS a seguir para la radicación de sus peticiones, quejas, reclamos sugerencias y/o felicitaciones por medio del buzón de sugerencias o por medio de correo electrónico. Se aprovechará para realizar aplicación de la encuesta de satisfacción.
- A los usuarios víctimas de conflicto armado, con diversidad étnica, cultural y religiosa, de protección constitucional, adulto mayor, menor de edad y en condición de discapacidad, se realiza atención preferencial en el área de recepción destinada para estos usuarios y/o acompañamiento personalizado por parte del responsable del Sistema de Información y Atención al Usuario, de acuerdo con el servicio requerido.
- La protección constitucional de las personas que padecen enfermedades catastróficas o ruinosas cobra una especial relevancia en la medida que, al encontrarse estas personas en un estado de debilidad manifiesta, merecen una singular atención por parte del Estado y de la sociedad. Se puede concluir que, por la complejidad y el manejo del cáncer, este es considerado una enfermedad catastrófica y ruinoso.
- Se debe tener en cuenta que el buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del usuario: debe satisfacer a quien lo recibe; es necesario comprender las necesidades de los usuarios y dar la información de una manera oportuna, clara y Completa.
- La institución cuenta con señalización con lectoescritura Braille con el fin de proporcionar una adecuada orientación para los usuarios con discapacidad visual.

1.1. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

Respetuoso

- Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan diferencias.

Amable

- El trato debe ser cortés pero también sincero.

Confiable

- Es la capacidad de prestar el servicio con exactitud y seriedad (alta responsabilidad) ajustado a las normas.

Empático

- El servidor percibe lo que el usuario siente y se pone en su lugar.

Oportuno

- Debe brindarse en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el usuario.

Efectivo

- Implica desarrollar y poner en práctica competencias sociales y comunicativas para anticiparse y satisfacer las necesidades del usuario. Cuando no es posible satisfacer su necesidad, el servidor explicará al usuario los motivos y le ofrecerá alternativas.

1.2. LENGUAJE

Entendido como la capacidad de los seres humanos para comunicarse por medio de signos lingüísticos, se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- El lenguaje para comunicarse con los usuarios debe ser respetuoso, ajustado a sus condiciones, claro y sencillo; frases corteses como: “con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?” siempre son bien recibidas.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- Llamar al ciudadano por su nombre.
- Evitar tutear al usuario al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc.
- Para dirigirse al usuario encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.
- Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

1.3. RESPUESTA NEGATIVA A SOLICITUDES

En ocasiones el usuario recibe respuestas diferentes a las esperadas. En estos casos, se deben dar todas las explicaciones necesarias para que el usuario comprenda la razón. Para que la respuesta sea mejor recibida, se recomienda:

- Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- Dar alternativas que ayuden a solucionar en parte la petición y le muestren que él es importante para la institución.
- Asegurarse de que el usuario comprendió la respuesta.

1.4. ATENCIÓN A PERSONAS ALTERADAS

Es común que se presenten casos de usuarios que llegan a la institución con su estado de ánimo alterado, inconformes, ofuscados, o furiosos, a veces por su condición de salud o de su familia, en otras por desinformación o porque la respuesta entregada no era la esperada. Casos en los que se recomienda mantener una actitud amigable, respetuosa y compasiva; no mostrarse agresivo verbalmente, ni con los gestos, ni con la postura corporal. Para solventar este tipo de situaciones, es recomendable:

- Dejar que el usuario se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él, guardando silencio mientras expone su inconformidad, expresando escucha activa.
- Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
- Si el mismo problema ocurre con otro usuario, informar al jefe inmediato para que evalúe las causas y dar una solución.
- Mantener el tono de voz tranquilo
- Usar frases de solidaridad como “comprendo, entiendo lo que pasa, miremos que podemos hacer”, “lo siento mucho” “claro que sí”, facilitan que el usuario se calme y pueda encontrar solución al malestar del usuario.
- Sugerir al usuario acerca del uso de los buzones de sugerencias y demás mecanismos de recepción de peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones.

1.5. ORIENTACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO USUARIO GENERAL

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<p>INGRESO DE USUARIO El auxiliar de enfermería y servicio al cliente debe indagar sobre las necesidades del usuario para dirigirlo al área o colaborador que corresponda. Posteriormente diligencia los formatos de control de ingreso institucionales</p>	<p>Auxiliar de enfermería y servicio al cliente</p>
<p>BRINDAR ORIENTACIÓN ADMINISTRATIVA AL USUARIO Se orienta al usuario sobre los pasos a seguir en cuanto a la asignación de citas, solicitud de exámenes y/o procedimientos necesarios y requerimientos administrativos Se realiza socialización de derechos y deberes a los usuarios y/o familiares</p>	<p>Auxiliar de enfermería y servicio al cliente</p>
<p>GESTIONAR SOLICITUD DEL USUARIO Una vez que se ha brindado la orientación administrativa, el auxiliar de enfermería y servicio al cliente direcciona al usuario al área correspondiente para iniciar la gestión pertinente. De acuerdo al trámite que requiera desarrollar el usuario, se verifican los documentos personales e información respectiva, se procede a dar visto bueno a la misma y/o indicar las correcciones o inconsistencias presentadas e informa al usuario la manera de realizar el correctivo pertinente. Finalmente se verifica si la orientación brindada o la respuesta a la solicitud fue satisfactoria para el usuario y permite resolver su necesidad.</p>	<p>Área encargada de acuerdo a necesidad de usuario</p>
<p>SUMINISTRAR INFORMACIÓN AL USUARIO SOBRE MECANISMOS PARA EVALUAR LA ATENCIÓN Finalizada la gestión de la solicitud inicial del usuario, se procede a indicar los mecanismos o canales (Buzones de sugerencias, correos electrónicos, números telefónicos) dispuestos por la IPS, para la radicación de peticiones, quejas, reclamos sugerencias y/o felicitaciones. De igual forma se indica al usuario el mecanismo empleado para medir la satisfacción del usuario y se indaga la posibilidad de que este responda la encuesta en ese momento. En caso de obtener respuesta satisfactoria se procede a aplicar la encuesta de satisfacción para lo cual se busca apoyo del responsable de SIAU.</p>	<p>Auxiliar de enfermería y servicio al cliente</p>

1.6. ORIENTACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO USUARIOS PREFERENCIALES

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<p>INGRESO DE USUARIO El auxiliar de enfermería y servicio al cliente debe indagar sobre las necesidades del usuario para dirigirlo al área o colaborador que corresponda. Posteriormente diligencia los formatos de control de ingreso institucionales</p>	<p>Auxiliar de enfermería y servicio al cliente</p>
<p>IDENTIFICAR CONDICIÓN PREFERENCIAL</p> <p>Usuario Víctima del conflicto armado: Para este tipo de paciente se realiza la verificación de su condición mediante contacto electrónico con la Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas (UARIV) y/o base de datos de esta, en caso de que se disponga del código. De esta forma se comprueba la condición del usuario, posteriormente se asigna código de acuerdo con la identificación y se diligencia el Formulario Único para Reclamación de las IPS por Concepto de Servicios Médicos Prestados a las Víctimas de Eventos Catastróficos, por último, se direcciona al paciente al área encargada de realizar el trámite que requiera.</p> <p>Usuario en condición de discapacidad: Se verifica su condición mediante la evidencia física en los casos de limitaciones físicas y sensoriales. En las discapacidades intelectual y conductual se hace mediante certificación médica y requiere de un acompañante permanente durante la estadía en las instalaciones de la institución. En todos los casos se direcciona al paciente junto a su acompañante al área encargada de realizar el trámite que requiera.</p> <p>En los casos donde el paciente no cuenta con acompañante:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si el usuario tiene discapacidad visual se debe asegurar acompañamiento por parte de un colaborador de la institución, en caso de que el usuario cuente con el soporte de perro guía, se debe garantizar el acceso del canino. • Si la discapacidad es auditiva o de fonación, el acompañamiento lo realiza el personal de la institución realizando el direccionamiento por medio de la comunicación escrita, garantizando la comprensión del texto entregado por parte del paciente. • En caso de discapacidad motora que impida la correcta deambulacion por las instalaciones de la institución, se debe permitir la presencia o el acompañamiento de su familiar. En caso de no contar con acompañante o familiar, deberá ser 	<p>Auxiliar de enfermería y servicio al cliente</p>

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<p>acompañado por un auxiliar administrativo hasta el servicio requerido.</p> <p>Usuario adulto mayor: Se verifica su condición mediante el documento de identidad. En el caso que venga acompañado, se hace el respectivo direccionamiento a su acompañante al área que requiera. En caso de que el usuario adulto mayor no tenga acompañante se le realiza el respectivo acompañamiento y direccionamiento.</p> <p>Usuario con diversidad religiosa y de protección constitucional: a estos pacientes se les realiza el direccionamiento respectivo y/o acompañamiento en caso de que este lo requiera. Se debe permitir el acompañamiento espiritual acorde a sus creencias.</p> <p>Usuario con diversidad étnica: Se debe permitir el ingreso del acompañante o traductor y se orientará el acompañamiento al área encargada de la gestión que requiera.</p> <p>Usuario menor de edad: debe contar con el acompañamiento de un adulto y en caso de la mujer gestante se puede realizar el acompañamiento al área encargada de realizar la gestión que requiera.</p>	
<p>BRINDAR ORIENTACIÓN ADMINISTRATIVA AL USUARIO Se direcciona al usuario al área de atención preferencial de la IPS y se procede a indicar los pasos a seguir en cuanto a la asignación de citas, solicitud de exámenes y/o procedimientos necesarios y requerimientos administrativos Se realiza socialización de derechos y deberes a los usuarios y/o familiares</p>	<p>Auxiliar de enfermería y servicio al cliente</p>
<p>GESTIONAR SOLICITUD DEL USUARIO Una vez que se ha brindado la orientación administrativa, el auxiliar de enfermería y servicio al cliente direcciona al usuario al área correspondiente para iniciar la gestión pertinente. De acuerdo al trámite que requiera desarrollar el usuario, se verifican los documentos personales e información respectiva, se procede a dar visto bueno a la misma y/o indicar las correcciones o inconsistencias presentadas e informa al usuario la manera de realizar el correctivo pertinente. Finalmente se verifica si la orientación brindada o la respuesta a la solicitud fue satisfactoria para el usuario y permite resolver su necesidad.</p>	<p>Área encargada de acuerdo a necesidad de usuario</p>

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<p>SUMINISTRAR INFORMACIÓN AL SUAURIO SOBRE MECANISMOS PARA EVALUAR LA ATENCIÓN</p> <p>Finalizada la gestión de la solicitud inicial del usuario, se procede a indicar los mecanismos o canales (Buzones de sugerencias, correos electrónicos, números telefónicos) dispuestos por la IPS, para la radicación de peticiones, quejas, reclamos sugerencias y/o felicitaciones.</p> <p>De igual forma se indica al usuario el mecanismo empleado para medir la satisfacción del usuario y se indaga la posibilidad de que este responda la encuesta en ese momento.</p> <p>En caso de obtener respuesta satisfactoria se procede a aplicar la encuesta de satisfacción para lo cual se busca apoyo del responsable de SIAU.</p>	<p>Auxiliar de enfermería y servicio al cliente</p>