

 RedesIMAT <small>CLINICA DE FRACTURAS S.A.S</small>	MANUAL	Código: MA-GA-00
	GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión:01
		Fecha:Enero-2018
		Página 1 de 43

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVO GENERAL.....	3
ALCANCE.....	3
GLOSARIO.....	4
JUSTIFICACION	5
PLATAFORMA ESTRATEGICA	6
PROCESOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO– SIAU	9
PROTOCOLO PARA PRESTAR EL SERVICIO AL USUARIO.....	12
CANALES DE ATENCIÓN.....	12
FUNCIONES DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	13
FUNCIONES DE LOS RESPONSABLE DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	14
PROTOCOLO PARA ATENCIÓN PERSONALIZADA.....	15
PROTOCOLO PARA ATENCIÓN TELEFÓNICA.....	15
MANEJO DE CORREO CORPORATIVO:.....	17
QUÉ HACER ANTE UNA DESPROGRAMACIÓN DE UNA CITA.....	18
CÓMO DAR MALAS NOTICIAS	20
CÓMO ACTUAR ANTE UNA RECLAMACIÓN	22
SI SE TRATA DE UN ERROR, DEBEREMOS:	23
CÓMO RECIBIR UNA CRÍTICA	23
CÓMO HACER UNA CRÍTICA	26
CÓMO DECIR NO	26
QUÉ HACER EN UNA SITUACIÓN DE AGRESIVIDAD.....	27
MANEJO DE SITUACIONES QUE SE PRESENTAN	29
Guardas de Vigilancia	30
RESOLVER Y ATENDER LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS	31
PROCESO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE LAS QUEJAS	31
FORMATO PQRS	33

Documento confidencial, se prohíbe su reproducción total o parcial.
Una vez impreso se considera copia no controlada.

	MANUAL	Código: MA-GA-00
	GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión:01
		Fecha:Enero-2018
		Página 2 de 43

ATENCION AL USUARIO EN CONSULTA EXTERNA	40
¿Qué información se brinda en este servicio?	40
¿Cómo se entrega la información solicitada por el usuario en el servicio de Consulta Externa?	40
RED DE PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD	41
BENEFICIARIOS DE LA RED DE SERVICIOS	41
ACTIVIDADES DE REDES IMAT CON LOS USUARIOS EN RELACIÓN CON LA RED	41
REQUISITOS PARA SOLICITUD DE COPIA DE LA HISTORIA CLINICA	42
Control de Cambios	43
Validación documental	43



	MANUAL	Código: MA-GA-00
	GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión:01
		Fecha:Enero-2018
		Página 3 de 43

INTRODUCCIÓN

Redesimat clínica de fracturas SAS en la búsqueda constante de la prestación de un servicio que integre la humanización, la seguridad del paciente y el mejoramiento continuo, define la ATENCIÓN AL USUARIO como un conjunto de procesos interrelacionados entre sí, que involucran no solo el proceso específico de prestación de servicio de salud, sino que abarcan también una serie de procesos “no asistenciales”, sin los cuales no sería posibles de atender de maneras adecuada y oportuna las necesidades de los usuarios.

Por eso, aspectos fundamentales de la calidad de atención en salud son: la información sobre los distintos servicios, la forma de funcionamiento, los horarios, los profesionales; la posibilidad de expresar su opinión sobre la atención recibida; las comodidades brindadas durante la permanencia en Redesimat clínica de fracturas SAS; el trato recibido por parte del personal administrativo, técnico y profesional; así como la percepción del grado de resolución del problema de salud por el cual el usuario acudió.

Este manual pretende ser una ayuda para los servidores de Redesimat clínica de fracturas SAS, para desarrollar una atención con calidad en la que la comunicación efectiva es un elemento básico de la relación con los usuarios. De igual manera, es una herramienta para los funcionarios del SIAU que les ayuda en el desempeño de sus funciones.

OBJETIVO GENERAL

Implementar en Redesimat clínica de fracturas SAS, los instrumentos básicos necesarios para la ejecución de los servicios de información y atención al usuario (SIAU) de una forma clara, eficaz y oportuna, con la activa participación de la institución, los usuarios y la comunidad, buscando y así contribuir al mejoramiento en la calidad de los servicios.

ALCANCE

El presente manual debe aplicarse en todos los servicios y para el trato de todos los usuarios internos y externos de Redesimat clínica de fracturas SAS, en procedimientos de atención que ocurren en la relación directa, humana y técnica, entre prestadores y usuarios, en particular en aquellas en que la omisión de calidad conlleve riesgos vitales o de daño permanente significativo para las personas.

	MANUAL	Código: MA-GA-00
	GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión:01
		Fecha:Enero-2018
		Página 4 de 43

GLOSARIO

CONCEPTOS BASICOS EN LA ATENCION AL USUARIO

ACCESIBILIDAD: Facilidad de entrar en contacto con el servicio o los profesionales, facilidad de acceso físico y telefónico. Es un componente de la calidad de servicio. Incluye aspectos como el horario de visitas, ubicación de pacientes y servicio al cliente interno y externo.

ACTITUD: disposición de una persona hacia algo o alguien. Es parecido al estilo y ambos pueden ser modificados.

ATENCIÓN PERSONALIZADA: Consiste en un modo de atención en el que cada persona es atendida de manera singular e individualizada, en función de sus características propias y sus problemas personales.

ASERTIVIDAD: Estilo de comunicación que emplean aquellas personas capaces de exponer sus puntos de vistas de forma flexible, abierta, siendo amable y considerado con las opiniones de los demás, mostrando empatía y respeto.

CALIDAD: propiedad atribuida a un servicio, actividad o producto que permite apreciarlo como igual, mejor o peor que otros. Es el grado en que un servicio cumple los objetivos para los que ha sido creado. La satisfacción de los usuarios es un componente importante de la calidad de los servicios.

CALIDAD PERCIBIDA: Básicamente consiste en la imagen o el concepto de la calidad de un servicio que tienen sus usuarios. Incluye aspectos científico técnicos, (fiabilidad, capacidad de respuesta, competencia profesional...), aspectos relacionados con la relación y comunicación con los profesionales, (trato, amabilidad, capacidad de escucha, empatía, interés...) y aspectos sobre el entorno de la atención, ambiente, decoración y limpieza.

CAPACIDAD DE RESPUESTA: Hacer las cosas a su tiempo. Agilidad de trámites.

COMPETENCIA: Capacidad y aptitud para realizar una tarea o desempeñar unas funciones de manera correcta y adecuada.

EXPECTATIVAS: Se refiere a aquello que los usuarios esperan encontrar cuando acuden a la IPS. Las expectativas se conforman a través de las experiencias previas o del conocimiento de las experiencias de otras personas; también se forman por lo que dicen los medios de comunicación. Es muy importante no generar falsas expectativas, ya que ello puede provocar frustración e insatisfacción de los usuarios.

	MANUAL	Código: MA-GA-00
	GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión:01
		Fecha:Enero-2018
		Página 5 de 43

FIABILIDAD: Hacer las cosas bien a la primera. No cometer errores. Es un componente de la calidad de los servicios Hospitalarios.

GARANTÍA: Acción y efecto de asegurar lo estipulado.

MEJORA: Acciones encaminadas a incrementar la calidad de los servicios y, por tanto, a incrementar la satisfacción de los profesionales y de los usuarios.

ORIENTACIÓN AL USUARIO/ PACIENTE/ CLIENTE: Se refiere a la forma en que están organizados Los servicios prestados por Redesimat clínica de fracturas SAS la cual deben adaptarse a las necesidades e intereses de sus usuarios.

PERCEPCIÓN: Son las conclusiones que obtienen los usuarios sobre la forma en que se le prestan los servicios. Manera de sentir el servicio prestado.

PROFESIONAL: Son todos y cada uno de los empleados que desarrollan su trabajo en la clínica, médicos, enfermeras, auxiliares, técnicos, secretarías entre otros.

SATISFACCIÓN: Estado en el que se encuentran los usuarios cuando al prestarles un servicio determinado quedan cubiertas sus expectativas, o incluso se les da algo más de lo que ellos esperaban encontrar.

USUARIO/ PACIENTE/ CLIENTE: Persona que utiliza, demanda y elige los servicios.

JUSTIFICACION

¿QUE ES EL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO SIAU?

El Servicio de Información y Atención al Usuario es una iniciativa gerencial diseñada por el Ministerio de Salud, para fortalecer la calidad de los servicios, la cual tiene como punto de partida la información que proporcionan los usuarios en las peticiones (demandas, quejas, reclamos o sugerencias) que sobre la prestación de los servicios formulan a las I.P.S.

	MANUAL	Código: MA-GA-00
	GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión:01
		Fecha:Enero-2018
		Página 6 de 43

PARA QUE SIRVE EL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)

Con el servicio de información y atención al usuario se pretende aportar y favorecer los procesos de toma de decisiones por parte de Redesimat clínica de fracturas SAS, la construcción de los medios más adecuados de protección y promoción de los derechos de los usuarios y en el plan de mejoramiento de la calidad en la prestación de los servicios en la perspectiva del desarrollo institucional de la clínica.

PLATAFORMA ESTRATEGICA

MISION:

Satisfacer las necesidades en salud de mediana y baja complejidad con énfasis en neurocirugía, ortopedia y traumatología, orientados en la calidad en la atención, humanización del servicio y dignificación de la persona, apoyados por personal con alta calidad científica y humana, tecnología de punta y mejoramiento continuo de los procesos, generando excelentes relaciones con nuestros usuarios, mediante un modelo de atención en rehabilitación integral que permite la reincorporación social, familiar y laboral de la población de Buga, el centro y el norte del Valle.

VISION:

REDES IMAT CLÍNICA DE FRACTURAS S.A.S en el año 2021 será conocida en el sector salud de Buga, centro y el norte del Valle como una Institución líder en ortopedia, traumatología y rehabilitación integral, basada en un modelo de atención humanizado enfocado a la reincorporación social, familiar y laboral de los trabajadores, soportado en apoyos diagnósticos y terapéuticos seguros, confiables y oportunos.

	MANUAL	Código: MA-GA-00
	GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión:01
		Fecha:Enero-2018
		Página 7 de 43

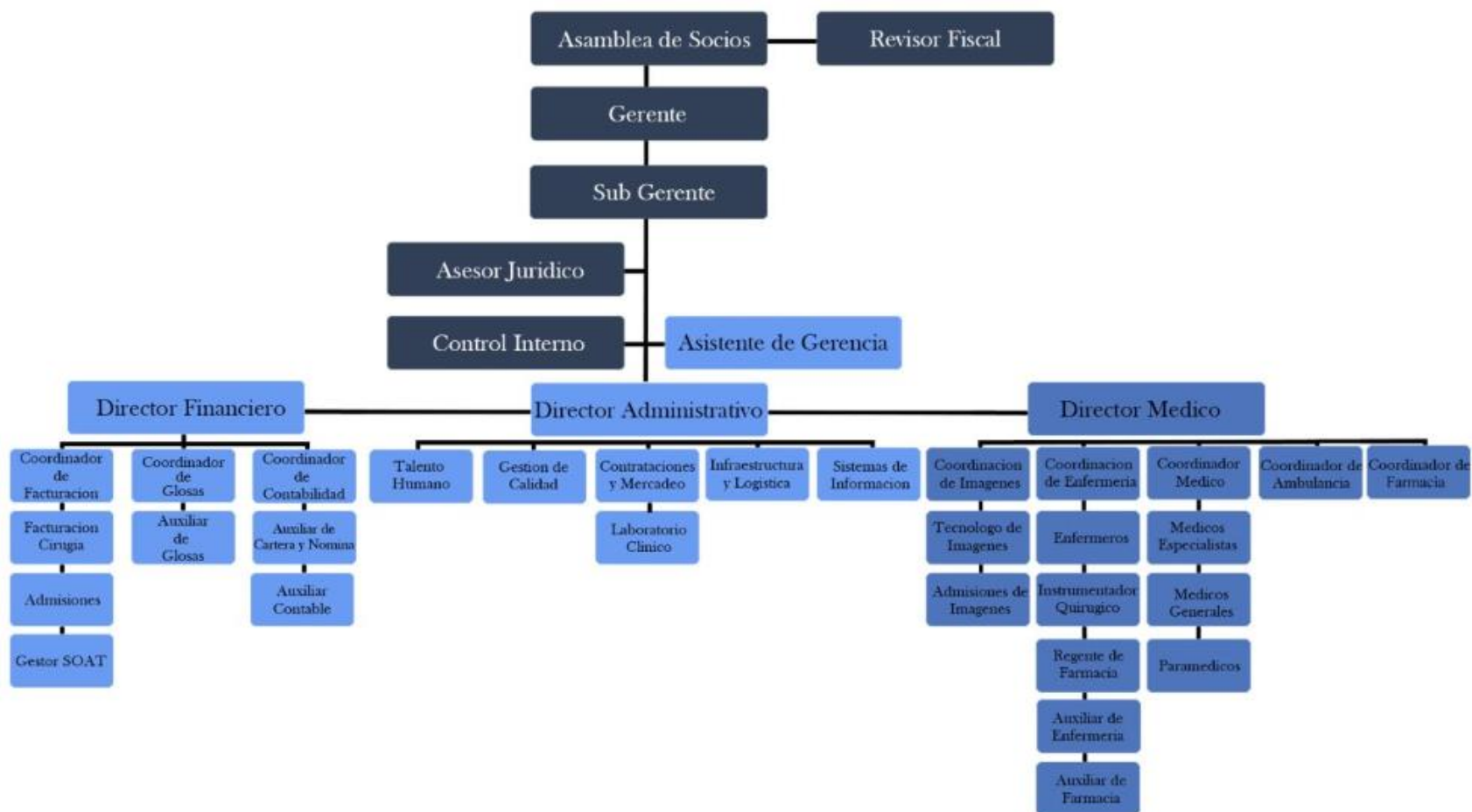
VALORES CORPORATIVOS

- ✓ **Excelencia:** Alcanzar los estándares de calidad en función de satisfacción de los usuarios.
- ✓ **Humanización del servicio:** Se concibe en el marco de las relaciones interpersonales, implica actitudes positivas y relaciones empáticas, entre los trabajadores de la salud y los usuarios para comprender su situación como se integral.
- ✓ **Respeto:** Comprometidos con el desarrollo integral de sus funcionarios con el fin de brindar un trato con respeto a todos nuestros pacientes.
- ✓ **Honestidad:** Nuestros funcionarios se caracterizan por la rectitud de conducta, firmeza ante propuestas deshonestas, actuando con verdad y justicia.
- ✓ **Ética:** Ofrecemos nuestros servicios basados en juicios morales, buscando siempre hacer lo correcto y justo.
- ✓ **Innovación:** Garantizamos la permanente actualización del recurso humano y tecnológico.
- ✓ **Seguridad:** Minimizamos el riesgo de sufrir evento adverso en el proceso de atención de Salud o de mitigar sus consecuencias.



	MANUAL	Código: MA-GA-00
	GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión:01
		Fecha:Enero-2018
		Página 8 de 43

ORGANIGRAMA



Documento confidencial, se prohíbe su reproducción total o parcial.
Una vez impreso se considera copia no controlada.

	MANUAL	Código: MA-GA-00
	GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión:01
		Fecha:Enero-2018
		Página 9 de 43

PROCESOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO– SIAU

INFORMAR A LOS USUARIOS

El proceso comunicativo que comienza desde el primer contacto con los usuarios, debe ser reforzado con un sistema de información en donde se dan a conocer aspectos relacionados con los servicios que la clínica brinda, su calidad, ventajas, garantía, requisitos y condiciones para la prestación, los mecanismos de organización y participación social, mecanismos de defensa de los derechos, para hacer un mejor uso de los servicios, formarse criterios acerca de la calidad de los mismos, y elegirlo como el prestador de su preferencia.

¿POR QUE Y PARA QUE INFORMAR?

Redesimat clínica de fracturas SAS, necesita suministrar información a los usuarios y a todos los otros actores para tratar de satisfacer sus solicitudes y regular y armonizar las relaciones asegurador – prestador – usuario – comunidad, relacionados con las condiciones: administrativas, legales, técnico científicas, éticas y los deberes y derechos que se adquieren por el hecho de contratar, ofrecer, prestar y recibir servicios de atención en salud.

Tiene como finalidad mejorar el nivel de satisfacción del usuario frente al servicio.

¿QUE INFORMACIÓN SE SUMINISTRA A LOS USUARIOS?

A los usuarios se le brinda información relativa a la prestación del servicio:

- Derechos y deberes de ellos pacientes
- Disponibilidad de atención en consulta externa.
- Servicios, horarios y ventajas ofrecidas en la institución
- Línea de atención al usuario
- Condiciones y/o requisitos exigidos para la prestación de los servicios
- Nombre y méritos de los profesionales que prestan servicios en la clínica

¿CUÁNDO SE INFORMA A LOS USUARIOS?

- ✓ Por demanda del usuario, para satisfacer sus necesidades de información
- ✓ Por iniciativa de la clínica para promocionar y divulgar sus servicios e imagen corporativa

	MANUAL	Código: MA-GA-00
	GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión:01
		Fecha:Enero-2018
		Página 10 de 43

BENEFICIOS PARA EL USUARIO:

- Satisfacer sus necesidades de información
- Adquirir y/o fortalecer su confianza en los servicios que recibe de la clínica.
- Eliminar o disminuir la ansiedad que generan los servicios de atención clínica y en ocasiones la atención administrativa.
- Conocer los distintos escenarios y formas de participación social en salud y la manera de involucrarse en ellos.
- Aprender a hacer un uso adecuado de los servicios y conocer las características y condiciones de la oferta de servicios.

BENEFICIOS PARA EL PRESTADOR

- Divulgar promocionar sus servicios y la calidad de los mismos
- Ganar la confianza de los usuarios
- Eliminar barreras a la accesibilidad de los servicios
- Promover el uso adecuado de los servicios

¿COMO SUMINISTRAR Y SOCIALIZAR LA INFORMACION?

La información cumple una doble finalidad:

FUNCIONAL: Cuando se relaciona con procesos, trámites y eventos.

PEDAGOGICA: Cuando se relaciona con información de autocuidado, programas de prevención y promoción de la salud.

La socialización es el momento en el cual se hace el contacto del usuario con la clínica y la información llega al usuario en el proceso de promoción y divulgación de los servicios y la imagen corporativa.



	MANUAL	Código: MA-GA-00
	GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión:01
		Fecha:Enero-2018
		Página 11 de 43

La información se suministra de manera Personal (directa) o Impersonalmente:

PERSONAL: El proceso de comunicación es permanente y por lo tanto los flujos de información se dan en cada momento de la relación interpersonal, con los gestos, la mirada y las palabras. Adicionalmente se realiza mediante conferencias y charlas de presentación.

Este proceso empieza en la portería de la institución y tiene ciclos de información y silencio en donde los usuarios toman decisiones.

Se requiere que todo el personal de la institución esté sensibilizado y capacitado para responder a esta necesidad.

IMPERSONAL: La socialización se puede realizar de dos formas diferentes:

- Masiva: volantes, folletos, cartillas, carteleras, afiches.
- Selectiva: entrega de material a usuarios focalizados, entrega vía correo de portafolio de servicios.



 RedesIMAT <small>CLINICA DE FRACTURAS S.A.S</small>	MANUAL		Código: MA-GA-00
	GESTIÓN DOCUMENTAL		Versión:01
			Fecha:Enero-2018
			Página 12 de 43

PROTOCOLO PARA PRESTAR EL SERVICIO AL USUARIO

CANALES DE ATENCIÓN

Son considerados los medios dispuestos para que los usuarios puedan acceder a los trámites y/o servicios prestados por la entidad.

CANAL	DESCRIPCION
PRESENCIAL Los usuarios interactúan personalmente con el servidor público y/o prestador de servicios del punto de atención	A través de los Coordinadores de consulta externa, cirugía y Hospitalización, Director Administrativo, o Asesor Jurídico, Contratación y mercadeo, se brinda información personalizada para realizar radicación de comunicaciones oficiales, solicitudes de trámites, peticiones, quejas, reclamos y/o solicitudes dirigidas a La clínica Horarios de Atención: lunes a viernes: 7:30am a 12pm y de 2pm a 6pm sábados: 8am a 12pm
TELEFÓNICO Posibilita la interacción en tiempo real entre usuario y funcionario a través de la red de telefonía	A través de la Línea +573185851777/3168744787, 2360330 o 2389901 se orienta al usuario sobre los servicios, requisitos para trámites, atención y orientación al usuario de los servicios. Horarios de Atención: 7:30am a 12pm y de 2pm a 6pm sábados: 8am a 12pm
VIRTUAL Integra los medios de servicio al usuario que se prestan a través de Tecnologías de la Información y Comunicación (chat, correo, redes sociales)	En el portal: https://www.clinicaredesimat.com/ Atención al Usuario es posible solicitar citas médicas con especialistas, PQRS al correo admin@clinicaredesimat.com , las 24 horas del día, todos los días de la semana. También ofrece orientación a los usuarios a través de la pagina

LOS HORARIOS PARA SOLICITUD DE CITAS SON:

Lunes a viernes: 7:30am a 12pm y de 2pm a 6pm sábados: 8am a 12pm

El contacto del usuario con cualquiera de estos canales es tomado como una representación de la entidad, por tanto, quienes integran el equipo humano para la atención deben estar informados y preparados para proporcionar información correcta, comprensible, transparente, fiable, segura, ágil, en tiempo real y ajustada a los requerimientos de los usuarios. Por su parte la Entidad deberá ayudar a desarrollar competencias, actitudes y aptitudes a sus colaboradores teniendo como herramientas las nuevas tecnologías.

	MANUAL	Código: MA-GA-00
	GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión:01
		Fecha:Enero-2018
		Página 13 de 43

FUNCIONES DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)

- ✓ Atender en forma personalizada a los usuarios, garantizando la oportuna canalización y resolución de las peticiones.
- ✓ Implementar las políticas y estrategias trazadas por Redesimat clínica de fracturas SAS en términos de mejoramiento organizacional e institucional y desarrollo progresivo y complementario de los servicios de salud existentes.
- ✓ Hacer uso de los formatos de registro de peticiones (quejas, sugerencias, reclamos), como instrumento básico para la operación y mejoramiento de los procesos.
- ✓ Operatizar los diferentes medios de comunicación que permitan un análisis cualitativo de las necesidades del usuario a través de encuesta, sondeos, buzón de sugerencias.
- ✓ Diseñar y desarrollar conjuntamente con la Gerencia y Subgerencia, estrategias orientadas hacia la humanización de la atención en salud y del ejercicio de protección de los derechos y deberes usuarios, en el contexto del respeto permanente de la relación paciente – prestador.
- ✓ Recepcionar, clasificar, procesar, sistematizar, analizar e informar con criterio cualitativo y cuantitativo la información proveniente del usuario, grupo o comunidad que alimentan el proceso de toma de decisiones.
- ✓ Desarrollar estrategias tendientes a garantizar el cumplimiento de las decisiones acordadas a partir de la información del SIAU, por los niveles superiores de Redesimat clínica de fracturas SAS.
- ✓ Consolidar el servicio de atención a la comunidad a través de acciones concertadas que favorezcan su participación activa en el mejoramiento de la calidad de los servicios de salud.
- ✓ Poner a disposición del sistema administrativo de Redesimat clínica de fracturas SAS. la información proveniente de los usuarios con el fin de favorecer su integración equitativa de la oferta y la demanda de los servicios de salud.

	MANUAL	Código: MA-GA-00
	GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión:01
		Fecha:Enero-2018
		Página 14 de 43

FUNCIONES DE LOS RESPONSABLE DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)

- ✓ Divulgar las normas legales que fundamentan la creación del Servicio de Información y Atención al Usuario en todas las instancias: Gerencia, Administración, Usuarios y funcionarios.
- ✓ Orientar decisiones gerenciales para solucionar problemas en apoyo a la toma de decisiones de los diferentes actores del proceso.
- ✓ Servir como herramienta de gestión y control de la calidad en el mejoramiento del clima organizacional y comunitario.
- ✓ Implementar sistemas Internos – Externos de protección y defensa de los derechos desde el sector salud.
- ✓ Fortalecer el mejoramiento en la gestión, organización y toma de decisiones de los servicios de la Institución.



 Redesimat <small>CLINICA DE FRACTURAS S.A.S</small>	MANUAL	Código: MA-GA-00
	GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión:01
		Fecha:Enero-2018
		Página 15 de 43

PROTOCOLO PARA ATENCIÓN PERSONALIZADA

La primera imagen que recibe el usuario en su relación con la clínica resulta determinante en la valoración del servicio. En todos los espacios de Atención al Usuario y todas las dependencias de Redesimat clínica de fracturas SAS,

Los colaboradores acatarán el siguiente protocolo:

- ✓ Salude con energía (que sea usted quien inicie el diálogo, mire a los ojos a su interlocutor)
- ✓ Desarrolle un trato cordial, espontáneo y sincero.
- ✓ Concéntrese dando una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto.
- ✓ Desempeñese como un Asesor del usuario (El Asesor supera expectativas).
- ✓ Demuestre entusiasmo y cordialidad.
- ✓ Intente buscar la mejor opción para resolver los inconvenientes que se presenten.
- ✓ Retroalimente al usuario acerca de las diligencias hechas.
- ✓ Pregunte: "¿Hay algo más en que pueda servirle?"
- ✓ Agradezca al usuario (a) el haber dado la oportunidad para servirle Recuerde que la atención personalizada implica un compromiso en el cumplimiento de las directrices establecidas por la entidad en los diferentes puntos de atención.

PROTOCOLO PARA ATENCIÓN TELEFÓNICA

- ✓ El teléfono es un medio favorable para incrementar la buena imagen, por tal razón debe ser manejado con mucha diplomacia para brindar un servicio oportuno, cálido y amable. En la atención telefónica debe tenerse en cuenta que el tono de la voz representa el ochenta por ciento (80%) y las palabras el veinte por ciento (20%). Por lo tanto, el tono es lo que más cuenta, unido al poder de escucha. El siguiente es el protocolo para la atención telefónica:
- ✓ Conteste cuando suene el timbre del teléfono (No deje timbrar más de cinco veces el aparato).
- ✓ Diga el nombre de la Entidad. (Redesimat clínica de fracturas SAS)
- ✓ Salude (buenos días, buenas tardes)
- ✓ Identifíquese y concéntrese en quien solicite información
- ✓ Ofrezcase a dar respuesta al servicio.
- ✓ Exprese una sonrisa (aunque no le estén observando, su actitud también puede ser percibida a través del teléfono).
- ✓ Sea conciso (a).
- ✓ Evite las frases: 'No sé' o 'llame más tarde que el encargado no está en su puesto de trabajo'.
- ✓ Con respecto a las llamadas en espera se presentan las siguientes recomendaciones:

Documento confidencial, se prohíbe su reproducción total o parcial.

Una vez impreso se considera copia no controlada.

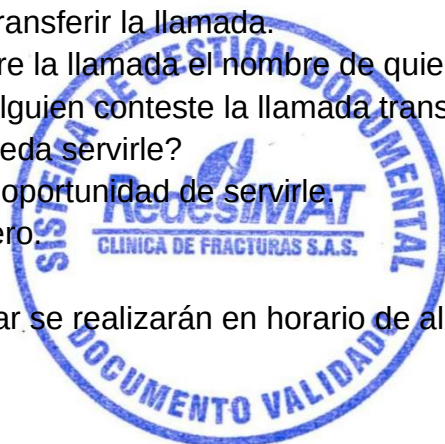
	MANUAL	Código: MA-GA-00
	GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión:01
		Fecha:Enero-2018
		Página 16 de 43

- ✓ Evite en lo posible las llamadas en espera. (Explique por qué debe esperar y exprésele el tiempo que tendrá que esperar).
- ✓ Pida permiso al usuario antes de hacerlo esperar y aguarde a que este conteste.
- ✓ Al retomar la llamada exprésele: "Muchas gracias por esperar".

Para tener en cuenta Si la espera es de uno (1) a tres (3) minutos, dé la opción al usuario de esperar en la línea o de devolver la llamada posteriormente; si la espera es de más de tres (3) minutos, es mejor solicitar al usuario (a) su número telefónico y devolver la llamada. Cuando el usuario (a) haya aceptado esperar un tiempo largo en la línea, retome la llamada cada cierto tiempo prudencial y explíquele cómo va su gestión. En caso de que se presente transferencia de llamadas telefónicas se debe:

- ✓ Explicar al ciudadano por qué debe transferir la llamada.
- ✓ Decir a la persona a quien le transfiere la llamada el nombre de quien llama y el asunto.
- ✓ Asegurarse de no colgar hasta que alguien conteste la llamada transferida.
- ✓ Preguntar: ¿Hay algo más en que pueda servirle?
- ✓ Agradecer al usuario por brindarle la oportunidad de servirle.
- ✓ Permitir que el usuario cuelgue primero.

NOTA: Las llamadas particulares y de celular se realizarán en horario de almuerzo.



 RedesIMAT <small>CLINICA DE FRACTURAS S.A.S</small>	MANUAL		Código: MA-GA-00
	GESTIÓN DOCUMENTAL		Versión:01
			Fecha:Enero-2018
			Página 17 de 43

REQUISITOS PARA EL ACCESO A LOS DIFERENTES SERVICIOS				
SERVICIO	ESPECIALIDADES	PROCEDIMIENTO	REQUISITOS	HORARIOS
CONSULTA EXTERNA CON ESPECIALISTAS	Anestesiología	1El paciente es atendido en la recepción o telefónicamente, 2. Se ingresan a la base de datos, 3. Se informa telefónicamente o verbal fecha y hora de la cita asignada al usuario.	1. Orden médica (remisión), 2. documento de identidad	7:30 am 12m 2:00pm a 6:00 pm
	Fisiatría			
	Traumatología			
	Neurocirugía			
	Otorrinolaringología			
	Medicina Interna			
	Fisioterapia			
	Terapia Ocupacional y demás citas con especialistas cuando aplique			

MANEJO DE CORREO CORPORATIVO:

Con respecto a la utilización de la cuenta de correo se deben tener en cuenta los siguientes aspectos para su administración y funcionamiento:

- ✓ Escribir siempre en un tono impersonal.
- ✓ Responder las consultas realizadas por el ciudadano de forma clara y precisa.
- ✓ Utilizar un lenguaje adecuado para dirigirse al ciudadano, no tutearlo.
- ✓ Cuidar atentamente la ortografía: una comunicación con errores ortográficos pierde seriedad y credibilidad.
- ✓ Evite la utilización de símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración.
- ✓ Evite escribir el texto en mayúsculas sostenida, se considera agresivo para la persona que está recibiendo el mensaje.
- ✓ No escribir en color rojo, si requiere resaltar una parte del texto, utilice la letra cursiva o las comillas.
- ✓ Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer click en “Enviar”. Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la Entidad ante quien recibe el correo.

	MANUAL	Código: MA-GA-00
	GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión:01
		Fecha:Enero-2018
		Página 18 de 43

QUÉ HACER ANTE UNA DESPROGRAMACIÓN DE UNA CITA

Cuando se produce una situación imprevista ante la que tenemos que desprogramar alguna actividad prevista por la Atención del Servicio, en Redesimat clínica de fracturas SAS, debemos ser sensibles a la visión y trastornos que causa en el usuario y tratar de:

- ✓ Informar de los motivos
- ✓ Garantizar una alternativa
- ✓ Minimizar las consecuencias

Desprogramaciones.

- ✓ Son aquellas situaciones en las que, por motivos de ajuste de agenda, de acontecimientos inevitables o de cambios en los planes establecidos, hay que anular una información dada al usuario con anterioridad.
- ✓ Estas situaciones alteran y perturban la vida del paciente y de sus familiares, (sobre todo si se tienen muchas expectativas en esa cita).
- ✓ Por ello, además de poner las medidas para que no vuelvan a suceder, tenemos que preocuparnos de minimizar las consecuencias.
- ✓ Ser la persona que informa de una desprogramación genera ansiedad y angustia ya que, en muchas ocasiones, nos vemos expuestos a críticas de las que no somos directamente responsables. Lo mejor es que este servidor se prepare para ello, poniéndose en el lugar del usuario y planteando una alternativa o negociando un acuerdo. Esta postura facilitará la comunicación en esta situación difícil.

	MANUAL	Código: MA-GA-00
	GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión:01
		Fecha:Enero-2018
		Página 19 de 43

¿QUÉ HACER?

Nos ponernos en contacto con el interesado personalmente bien por vía telefónica El contacto directo favorecerá:

- ✓ pedir disculpas
- ✓ aclarar la situación que se ofrece como alternativa
- ✓ informar de los motivos por los que se produce esta situación (si procede)
- ✓ asumir la crítica
- ✓ escuchar y comprender los sentimientos del usuario

Ante acontecimientos de este tipo, siempre se debe ofrecer una alternativa que convenga al usuario y que satisfaga las necesidades e intereses del mismo.

Esta alternativa debe ser:

- ✓ una propuesta real, (no puede desprogramarse una cita si no se ofrece otra real).
- ✓ la solución debe ser lo más parecida o cercana a la situación que se anula y si es posible anterior a la planeada.
- ✓ en caso de que el usuario plantee inconvenientes a la alternativa propuesta, se debe negociar con él la solución definitiva, dando prioridad a sus deseos y necesidades.

Mensajes que se pueden utilizar:

- ✓ "Sentimos comunicarle que por... (exponer los motivos) ...nos vemos obligados a desprogramar la cita que ya tenía concertada".
- ✓ "Lamentamos que se haya producido esta situación".
- ✓ "Hemos estudiado su caso y le ofrecemos la/s siguiente/s posibilidad/es.... de cara a no entorpecer y dilatar en el tiempo su consulta..."
- ✓ "Le agradecemos su colaboración y esperamos que esta situación no se vuelva a producir".
- ✓ "Si esta alternativa no es de su agrado, infórmenos de su propuesta". "Muchas gracias"
- ✓ En estas circunstancias es muy importante evitar responder ante un posible "ataque" del usuario.

Procure evitar expresiones de este tipo:

- ✓ "Yo no tengo la culpa de nada"
- ✓ "El que tiene la culpa es..."
- ✓ "Esto no lo he organizado yo..."
- ✓ "A mí que me cuenta".

	MANUAL	Código: MA-GA-00
	GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión:01
		Fecha:Enero-2018
		Página 20 de 43

Un usuario bien informado podrá comprender mejor la situación y hacerse cargo de la problemática interna de la clínica. No debemos olvidar agradecer su comprensión y colaboración, y procurar que no se vuelvan a repetir circunstancias parecidas.

CÓMO DAR MALAS NOTICIAS

Esta es una circunstancia que se produce con cierta frecuencia en la Relación con los usuarios y familiares. Es un momento especialmente difícil y que se recuerda durante mucho tiempo. Si a pesar de toda la comunicación fue positiva y eficaz, se obtendrá el reconocimiento del paciente y la satisfacción personal de haber actuado de la forma más profesional.

Generalmente tenemos miedo a dar una mala noticia, porque no hemos recibido ninguna formación en la materia. Asimismo, la ausencia de una formación que explique cómo hacer frente a reacciones de pena, disgusto, cólera o desesperación, hace que el personal de salud, tenga dificultad en las entrevistas que puedan desencadenar reacciones de este tipo.

El objetivo de este protocolo es describir unas pautas a seguir por cualquier profesional que se encuentre en esta circunstancia y que facilitarán que la comunicación de una mala noticia se realice con los menores efectos negativos para el paciente. Además, este protocolo de comunicación contribuirá a que el paciente o el familiar acepten mejor la situación.

Pensemos en cualquier circunstancia que suponga la comunicación de una mala noticia a un paciente o a un familiar del mismo, no sólo la comunicación de una muerte o de un diagnóstico temido, sino cualquier otra circunstancia que pueda ser vivida por el usuario como un mal.

A continuación, se describen unas pautas generales, que pueden ser utilizadas por distintos profesionales.

- ✓ En primer lugar, hay que señalar que el contexto donde se da la mala noticia es muy importante. Es deseable siempre dar las malas noticias cara a cara, en un lugar tranquilo, silencioso, privado, cómodo, y distendido, que ofrezca sensación de seguridad. Aunque no siempre podemos disponer de un lugar adecuado, sí que podemos elegir entre todos los posibles el mejor (que no sea en un pasillo, no delante de otras personas, no por teléfono...)

	MANUAL	Código: MA-GA-00
	GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión:01
		Fecha:Enero-2018
		Página 21 de 43

- ✓ La expresión de la cara y el tono de voz, han de ser coherentes con la magnitud o gravedad del problema. Recordar la importancia de la mirada en la comunicación:

transmite firmeza y seguridad en lo que se dice y, a la vez, es un mecanismo que hace ver a la otra persona nuestro interés por ella. La mirada acompaña y protege en los momentos difíciles.

- ✓ Preparar. Esta fase es muy importante. Ayuda a la persona a aceptar el problema. Es necesario garantizar un tiempo para que se produzca la adaptación, que puede variar en función de la magnitud del problema y de la persona. En general, todas las personas necesitan de esta fase de preparación.

"Estamos intentando resolver su problema, pero es complicado. En cuanto sepa algo más le avisaremos"

"Sentimos no poder darle buenas noticias"

"Estamos haciendo todo lo posible. La situación es difícil"

Pedir a la persona que nos acompañe a un lugar privado porque tenemos que hablar con tranquilidad, es una forma de preparar y de darle tiempo para que asuma más fácilmente la mala noticia.

- ✓ Informar. Utilizar un lenguaje claro y sencillo. En ocasiones, se tiende a pensar que las verdades a medias son mejores. En absoluto. Hay que asegurarse de que lo ha entendido correctamente y responder a las preguntas que nos haga el paciente o el familiar. Estimular sus preguntas.

"No sé si me he explicado bien"

"Quizás haya más cosas que quiera usted saber"

"No sé si quiere usted hacer algunas preguntas"

Transmitir pocas ideas, claras y sencillas, y repitiéndolas hasta que se haya entendido.

- ✓ Esperar. Es importante tener en cuenta que, en momentos de gran tensión emocional, la capacidad de comprensión de la persona está muy limitada. Incluso puede producirse un bloqueo emocional, (la persona no es capaz de responder a estímulos exteriores). En este caso, no hay que insistir en dar información, sino esperar y acompañar, hasta que la persona pregunte. Recordar que en muchos de estos momentos sobran las palabras y es suficiente con la compañía.

- ✓ Escuchar. No dar consejos, no hablar para rellenar el silencio. Esperar y responder a las preguntas que nos hagan. En todo caso, como se ha dicho antes estimular algunas preguntas.

Documento confidencial, se prohíbe su reproducción total o parcial.

Una vez impreso se considera copia no controlada.

	MANUAL	Código: MA-GA-00
	GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión:01
		Fecha:Enero-2018
		Página 22 de 43

- ✓ Cuidado con los excesos de empatía: Por ejemplo: "Comprendo perfectamente lo que siente", porque pueden generar reacciones de "¡Usted qué va a saber lo que yo estoy pasando!". Son preferibles fórmulas más "neutras", del tipo: "Me imagino que debe ser muy duro".
Ofrecer ayuda. Comunicar de posibles alternativas u opciones. Informar de los trámites a seguir y facilitar el nombre y las referencias de una persona de contacto.

CÓMO ACTUAR ANTE UNA RECLAMACIÓN

Una queja es igual a una OPORTUNIDAD DE MEJORA.

Cuando un usuario insatisfecho, se dirige a nosotros para efectuar una reclamación, está colaborando con el sistema, ya que nos permite identificar problemas y efectuar propuestas de mejora de un servicio.

Por ello debemos prestar una ATENCIÓN PERSONALIZADA.

1. Transmitiremos confianza y seguridad, haciéndole saber al usuario que está en buenas manos, que deseamos ayudarlo y sabemos cómo hacerlo.
2. Recibiremos amablemente, y mantendremos la tranquilidad.
3. Escucharemos activamente para descubrir cuál es el verdadero motivo de la reclamación, evitando adoptar una postura "a la defensiva" y poniéndonos en el lugar del usuario.
4. Realizaremos preguntas abiertas y cerradas para recopilar información, delimitando el problema.
5. Confirmaremos y verificaremos con el usuario que hemos comprendido el motivo de su reclamación. Para ello resumiremos, situando la gravedad del asunto en su justa medida.
6. Pediremos disculpas. Si hay una verdadera explicación (no una justificación), debemos ofrecerla.
7. Lo más importante es buscar la forma de resolver el problema, si está en nuestra mano, o derivarlo a la persona competente. Para lo cual se debe seguir el procedimiento establecido en este manual.

	MANUAL	Código: MA-GA-00
	GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión:01
		Fecha:Enero-2018
		Página 23 de 43

SI SE TRATA DE UN ERROR, DEBEREMOS:

- ✓ Reconocer el error, (aunque no sea culpa nuestra), enfrentándolo con calma y seguridad. Anticiparnos, si es posible, y contactar con el usuario; no esperar a que se dé cuenta de que ha habido un error.
- ✓ Adoptaremos una actitud competente; no se trata de "rasgarse las vestiduras", ni de hablar desde una posición de superioridad.
- ✓ Escuchar, no responder a las provocaciones; es más práctico mantener la calma e ignorar sistemáticamente los posibles ataques.
- ✓ Pediremos disculpas, ofreciendo una buena explicación.
- ✓ Tomaremos las medidas necesarias para evitar que en lo sucesivo se repita el mismo error, si fuera evitable. Si es posible haremos un esfuerzo para ofrecer al usuario una compensación justa.
- ✓ Daremos las gracias al usuario, por la oportunidad de mejorar el servicio que nos brinda al presentar su reclamación

CÓMO RECIBIR UNA CRÍTICA

En ocasiones, los usuarios realizan críticas contra el servicio o contra nuestra persona. Unas veces las críticas son ciertas, otras no. ¿Cómo actuar ante ellas? Es en estos momentos cuando la imagen del profesional o de la institución puede salir reforzada, o, todo lo contrario; depende de la calidad de la respuesta y de las habilidades para hacerlo. Veamos las pautas a seguir en las distintas circunstancias:

La crítica que realiza el usuario es CIERTA, pero nosotros no somos responsables del error o del problema.

- ✓ "¡Llevo horas esperando a que me vean!"
- ✓ "¡Han perdido mi historia y no aparece!"
- ✓ "¡Cada vez que vengo me dicen una cosa diferente.

¡A ver si se aclaran!" Ante estas circunstancias lo primero es ser conscientes de que la irritación o la queja del usuario no se dirigen contra nuestra persona, sino contra la organización en abstracto, que se ha equivocado con él.

Si nos ponemos en su lugar, entenderemos mejor su actitud.

	MANUAL	Código: MA-GA-00
	GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión:01
		Fecha:Enero-2018
		Página 24 de 43

¿QUÉ HACER?

Escuchar activamente, dando sensación de escucha. (Es muy importante el papel de la mirada). En cuanto nos enteremos del problema, resumirlo, ratificar la comprensión ("Veamos si me he enterado bien: el problema que usted me cuenta es que...") y pasar a las posibles soluciones (no dejar que el usuario insista y le siga dando vueltas).

No defenderse ni defender a la institución. No perder tiempo intentando demostrarle que nosotros no tenemos la culpa. Para el usuario lo importante es la solución o la explicación al problema que plantea. Pasar a las soluciones. A partir de aquí, pueden ser útiles dos estrategias diferentes:

- ✓ En primer lugar, pedir opinión "¿Y usted qué sugiere que hagamos?"; "¿Cómo piensa usted que podríamos resolver este problema?". Si el usuario propone alguna de las soluciones que teníamos previstas, tendrá un efecto más satisfactorio que si las proponemos nosotros. El riesgo está en que apunte soluciones que no podemos dar.
- ✓ Ante esto, podemos utilizar la segunda estrategia. Consiste en ofrecer una posible solución o explicación al problema, utilizando una fórmula asertiva para hacerlo:
 "Siento que haya tenido que esperar. La verdad es que hay muchos enfermos y, a pesar de ello, a cada uno se le dedica el tiempo suficiente. Pero lo importante ahora es que usted se encuentre cómodo mientras espera y que, si necesita algo, o tiene alguna duda, pregunte al personal de información. Si todo va bien, en aproximadamente 20 minutos más será atendido. Gracias por todo."

La crítica que realiza el usuario es CIERTA y, además, nosotros somos los responsables del error.

¿Cómo asumir nuestros propios errores?

Por ejemplo, le hemos dado a una persona una información equivocada.

¿QUÉ HACER?

- ✓ En primer lugar, escuchar activamente.
- ✓ En cuanto nos enteremos bien del problema, asumir el error.
- ✓ Cuanto antes lo hagamos, menos tiempo daremos a la persona que nos critica para seguir insistiendo.

"Tiene usted razón, le he indicado mal. Lo siento mucho."

 RedesIMAT <small>CLINICA DE FRACTURAS S.A.S</small>	MANUAL	Código: MA-GA-00
	GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión:01
		Fecha:Enero-2018
		Página 25 de 43

Intentar compensarlo de alguna forma. Negarnos a peticiones excesivas como forma de reparación.

- ✓ "Voy a llamar personalmente a ese departamento para asegurarme de la dirección correcta. Permítame que se lo apunte en un papel.
- ✓ Espero que ahora no haya ningún problema. Siento mucho lo que ha sucedido. Muchas gracias por su colaboración"
- ✓ No responder a los ataques personales si se producen. Ponerse en el lugar del usuario y pensar en las veces que le habrá ocurrido algo parecido.
- ✓ Despedirse y agradecer la colaboración. Tomar medidas para que no vuelva a ocurrir.

Una tercera posibilidad ocurre cuando la crítica que realiza el usuario NO ES CIERTA.

¿QUÉ HACER?

- ✓ En primer lugar, y como siempre, escuchar activamente hasta enterarnos bien del problema que plantea esa persona. No anticiparnos y no presuponer lo que va a decir (esto puede hacer que nos equivoquemos y que perdamos credibilidad ante el paciente).
- ✓ Una vez entendido y comprobado que no tiene la razón, hay que decírselo, utilizando un estilo de comunicación asertivo, es decir, con firmeza y con respeto.

"Entiendo que usted lo vea de esa forma, sin embargo, yo, (o nosotros), no lo vemos así. (Explicar brevemente el tema)."

Emplear explicaciones breves y repetitivas.

No salirse del tema.

No responder a los ataques personales o a otras críticas. Intentar cortar rápidamente, ofreciendo alguna posible solución o alternativa.

Despedirse y agradecer la colaboración.

	MANUAL	Código: MA-GA-00
	GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión:01
		Fecha:Enero-2018
		Página 26 de 43

CÓMO HACER UNA CRÍTICA

¿Cómo decirle a un paciente o a un familiar que su actitud o su comportamiento no son adecuados? El objetivo de la comunicación eficaz en estas circunstancias es que lo que digamos sirva para modificar esa actitud o comportamiento y que además la imagen del profesional y de la institución salga reforzada porque se ha hecho con respeto y con profesionalidad.

Podemos llamar a este protocolo "cómo hacer críticas constructivas". Veamos las pautas a seguir.

- ✓ Elegir el momento adecuado.
- ✓ Si queremos hacer varias críticas, ir de una en una. Primero abordar el problema que sea más fácil de cambiar.
- ✓ Empezar de forma positiva, reforzándolo. Algo habrá que podamos reforzar, y esto hará que la crítica se acepte mejor, porque se evita la actitud defensiva de la persona a la que vamos a criticar.

CÓMO DECIR NO

Nuestra actitud y predisposición debe ser siempre positiva, aunque a veces es preciso decir NO a algunas de las peticiones o demandas de los usuarios.

El objetivo es conseguir que entienda que no es posible acceder a su solicitud, sin que afecte a la relación y la imagen de la institución:

- ✓ Escuchar activamente, personalizando la relación e identificándose para que la persona tenga un referente. Es muy importante que la persona tenga la completa seguridad de que hemos entendido su petición. De esta forma, la reacción al oír el NO será más positiva. A veces los usuarios se enfadan ante las negativas y salen del centro de atención diciendo: "Si me hubiera oído, no me habría dicho que no, pero estaba entretenido/a con otras cosas y no me escuchó".
- ✓ Recordar la importancia de la mirada para transmitir sensación de escucha. Una persona a la que no miramos mientras nos cuenta su problema, no se sentirá escuchada.
- ✓ Asegurarnos con exactitud de la demanda. Puntualizar.

"¿Lo que usted está planteando exactamente es que...?" Si la respuesta depende fundamentalmente de nosotros y no es posible acceder a la demanda, debemos ser claros y explicar el porqué de nuestra negativa. Si no depende de nosotros, informar, derivar o gestionar, indicándole que la respuesta no es de nuestra competencia, pero atendiéndole adecuadamente. No argumentar ni justificar en exceso, para garantizar la comprensión del mensaje.

	MANUAL	Código: MA-GA-00
	GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión:01
		Fecha:Enero-2018
		Página 27 de 43

- ✓ Escucharemos las réplicas y, si fuera posible una alternativa, acceder a ella. Si no es posible, o si no se acepta, repetir el mensaje hasta que se entienda y acepte. No responder a los posibles ataques personales, ni a las posibles críticas.
- ✓ Recordar que tenemos derecho a no contestar a todo. Sólo repetir la negativa y las posibles alternativas.

"Entiendo que esto sea un problema para usted, sin embargo, no podemos facilitarle esta cita para hoy, porque no quedan huecos en la agenda del médico y su problema no es urgente. Sí que es posible le daremos cita para otro día, a la hora que le venga mejor. Pero para hoy no es posible la cita. La agenda está cerrada. Dígame que día le conviene y a qué hora y le citaremos para ese día. Hoy no es posible, lo siento mucho."

- ✓ Estar preparados para su reacción emocional, mostrando comprensión ante ella. Dejarle hablar, no intentar que se calle, pues esto genera agresividad.
- ✓ Escucharle en todo momento demostrando una escucha activa.
- ✓ Intentar buscar alternativas, sobre todo dando información adecuada, sin crear falsas expectativas que favorezcan conflictos posteriores.
- ✓ Si nos comprometemos en alguna cuestión concreta ("Ahora es imposible pero dentro de un mes..."), ser cumplidores de nuestro ofrecimiento. No generar falsas expectativas, que no podamos cumplir.
- ✓ Debemos intentar que el usuario al que se ha dado una negativa, perciba que existen razones o normas para ello, que somos imparciales y, sobre todo, que se le ha tratado de modo correcto y con el respeto que merece.

QUÉ HACER EN UNA SITUACIÓN DE AGRESIVIDAD

Una persona en una situación de agresividad necesita ser tratada de forma asertiva, para que su enfado empiece a disminuir y se pueda mantener con ella una conversación normal. En estas circunstancias es necesario demostrar seguridad y firmeza, pero nunca intentar ponerse a la altura de la persona agresiva. La agresividad genera más agresividad. La calidad en la atención al público exige que, en ninguna circunstancia, debemos intentar frenar la agresividad con una actitud violenta o retadora. Primero, porque se ofrece una imagen de mal servicio y de poca profesionalidad y segundo, porque no sirve de mucho; es más, en muchos casos se produce más violencia.

Las pautas de actuación que se proponen seguir en estos casos hacen que la agresividad disminuya rápidamente. Para ello es necesario seguir este protocolo paso a paso:

	MANUAL	Código: MA-GA-00
	GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión:01
		Fecha:Enero-2018
		Página 28 de 43

¿QUÉ HACER?

- ✓ Demostrar a la persona que entendemos su enfado.
- ✓ Escuchar activamente: mantener la mirada, asentir, resumir y repetir su queja o problema.
- ✓ Esperar a que disminuya la irritación. No hablar hasta que la persona empiece a tranquilizarse. Seguir preguntando, conseguir que siga hablando. De esta forma, la temperatura del enfado empezará a bajar rápidamente.
- ✓ Hasta que no tengamos suficiente información, no creer que sabemos cuál es el problema y la solución.
- ✓ En cuanto disminuya algo la irritación, invitar a la persona a seguir hablando en una zona privada. Cuando empiece a calmarse, si es posible, pedirle que se siente y sentarse con ella.
- ✓ Mantener un tono de voz calmado, e incluso, ante los gritos o tonos elevados, bajar la voz. mostrarse de acuerdo parcialmente con los argumentos del otro.
- ✓ Mantener una posición corporal firme, sin que resulte amenazadora o prepotente, ni tampoco insegura o sumisa. Insistimos en que mantener la mirada es una señal muy potente de seguridad y de firmeza.
- ✓ Una vez que la persona se ha calmado y se han ofrecido posibles alternativas o soluciones, antes de despedirse, expresar nuestros sentimientos en relación con lo sucedido. Pedirle que en otra ocasión no se manifieste de esa forma ya que no es necesario comportarse así para ser atendido con interés y respeto.

MUY IMPORTANTE: Si creemos que la situación “se nos va de las manos” o no conseguimos que la persona se calme, pedir ayuda. Decir al usuario que otro compañero seguirá la conversación, ya que parece que no llegamos a ningún acuerdo. Explicar al compañero brevemente la situación, para que el usuario no tenga que empezar desde el principio.

	MANUAL	Código: MA-GA-00
	GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión:01
		Fecha:Enero-2018
		Página 29 de 43

MANEJO DE SITUACIONES QUE SE PRESENTAN

- ✓ Si debe retirarse del puesto de trabajo para realizar una gestión relacionada con el usuario que está atendiendo, explíquelo por qué debe hacerlo, solicítele que por favor espere y dé un tiempo aproximado para el regreso. Al volver, dé las 'gracias por la espera'.
- ✓ Si en el momento de la atención suena su celular o se presentan llamadas telefónicas que debe atender, prevalece el usuario que tiene frente de usted, por eso debe concentrarse en el servicio que está prestando. Sin embargo, procure atender la llamada telefónica si la atención del paciente que tiene de manera presencial es prolongada tome el número telefónico de la persona que está al otro lado de la línea y le informa que le devolverá la llamada para atender la solicitud, esto se hará después de la atención con los pacientes de manera presencial.
- ✓ Si la solicitud del usuario (a) no puede ser resuelta en el punto de servicio donde usted atiende, indíquelo hacia dónde debe dirigirse, explicando el por qué. En caso de que el sitio esté ubicado en la sede donde se encuentra, escríbale la dirección donde debe acudir, horario de atención y documentos que debe llevar consigo.
- ✓ En el caso que el lugar esté en el mismo lugar donde se presta el servicio, indique hacia donde debe dirigirse explicándole el por qué.
- ✓ Si la solicitud del usuario (a) no puede ser resuelta de forma inmediata: explíquelo la razón e infórmele la fecha en la que debe ir por la respuesta, para ello debe asegurarse muy bien del proceso para que el usuario no pierda tiempo ni dinero si va a reclamar la respuesta y aún ésta no se ha procesado.

Importante: Los prestadores de servicio que atienden usuarios no deben realizar actividades ajenas a la labor de atención (chatear, consultar redes sociales, leer revistas, atender vendedores en el puesto de trabajo).

	MANUAL	Código: MA-GA-00
	GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión:01
		Fecha:Enero-2018
		Página 30 de 43

Guardas de Vigilancia

Generalmente la seguridad física de los espacios de Atención al Usuario es atendida por Guardas de Vigilancia, quienes son las personas que tienen el primer contacto con el Usuario. Hacia ellos también la entidad debe enfocar la sensibilización sobre la Cultura del Servicio, ya que estos también manejan un protocolo, el cual también aplica para los orientadores:

- ✓ Salude con energía (que sea usted quien inicie el diálogo, mire a los ojos a su interlocutor).
- ✓ Salude expresando Buenos días (tardes), bienvenido (a).... Hable en un tono moderado, audible y vocalice bien.
- ✓ Si debe revisar maletines u objetos personales, informar de manera cordial y respetuosa al usuario, la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en la entidad.
- ✓ Oriente al usuario hacia el punto de información indicándole el proceso establecido.
- ✓ Utilice al atender al usuario las palabras: "señor, señora o señorita"
- ✓ No converse por teléfono, ni con los compañeros (as) de temas ajenos a los requerimientos de los usuarios mientras los atiende.
- ✓ Mantenga una postura que demuestre interés en lo que se le solicita.
- ✓ No tutee al usuario, tampoco utilice frases afectuosas.
- ✓ Sea prudente en su manera de reír, pararse, toser, estornudar, entre otros.
- ✓ La atención que se dé a amigos (as), familiares y conocidos (as) debe ser igual a la que se preste a cualquier usuario, sin distingo alguno.
- ✓ No fume en su puesto de trabajo, ni a la vista de las ciudadanas y usuarios.
- ✓ No coma ni mastique chicle mientras está en su puesto de trabajo.

APOYAR AL USUARIO EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS SOCIALES

En el marco de una atención integral, la clínica debe establecer mecanismos para identificar aspectos relacionadas con las condiciones socioeconómica, cultural, religiosa, política, familiar y laboral de los usuarios, para definir estrategias y hacer grata la estancia de los usuarios en la institución, facilitar las relaciones sociales con su medio ambiente e integrar esfuerzos con diferentes actores sociales para solucionar problemas que afectan a los individuos e inciden en el proceso salud – enfermedad.

En este sentido el Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU -, se encargará de orientar a los usuarios hacia las trabajadoras sociales de la institución, con el fin de que el paciente sienta una respuesta a su necesidad o solución a su problema.

	MANUAL	Código: MA-GA-00
	GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión:01
		Fecha:Enero-2018
		Página 31 de 43

PROBLEMAS SOCIALES MÁS COMUNES:

- Identificación de usuarios N.N
- Informar y contactar: aseguradores, empleadores, familiares o acudientes
- Respetar y apoyar la libertad de cultos
- Brindar atención acorde con patrones culturales
- Suministro de elementos adicionales requeridos
- Protección social
- Búsqueda de alojamiento

RESOLVER Y ATENDER LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS

Por mandato legal vigente toda Institución prestadora de servicios de salud debe contar con una dependencia encargada de recibir y tramitar las quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios, por lo tanto, esta función deberá ser desarrollada por el Director Administrativo y asesoría jurídica. El manejo integral del proceso permite manifestar la alta valoración y el respeto que Redesimat clínica de fracturas SAS, tiene por el usuario y la importancia de su opinión para el mejoramiento de la calidad de los servicios que se presentan.

PROCESO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE LAS QUEJAS

Paso 1. Recepción de Quejas y reclamos de los usuarios.

- Si la queja se recibe mediante llamada:
 - a. Diligencia en el momento de la llamada el formato para quejas, reclamos y sugerencias.
- Si la queja se presenta por carta:
 - a. Diligencia en el momento de la llamada el formato para quejas, reclamos y sugerencias.
 - b. Anexa la carta al formato de quejas.
- Si la queja se presenta por forma personal:
 - a. se diligencia en presente del usuario el formato para quejas y reclamos.

Paso 2. Clasificación y análisis de la queja

Realiza el trámite correspondiente dependiendo de la naturaleza y las personas implicadas, a fin de dar solución oportuna al usuario

	MANUAL	Código: MA-GA-00
	GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión:01
		Fecha:Enero-2018
		Página 32 de 43

Paso 3. Mejora de la queja.

Responde por escrito al usuario tan pronto tenga el resultado de la investigación a la situación planteada y a una respuesta pertinente a la misma

Paso 4. Control de la queja.

- ✓ Presenta un informe de los casos recibidos mensuales al comité de calidad.
- ✓ Utiliza la información para alimentar la satisfacción del usuario en atención a quejas, reclamos y sugerencias.

Paso 5. Archiva en orden cronológico la documentación relacionada con cada caso

- ✓ Formato para quejas y reclamos.
- ✓ Copia de informe al comité de calidad.
- ✓ Carta del usuario sobre la queja en caso de existir.
- ✓ Demás soportes generados en el trámite.

CLASIFICACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS

Ver (PROCEDIMIENTO DE APERTURA DEL BUZON DE SUGERENCIAS PETICIONES QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) PR-GA-00



 RedesIMAT <small>CLINICA DE FRACTURAS S.A.S</small>	MANUAL	Código: MA-GA-00
	GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión:01
		Fecha:Enero-2018
		Página 33 de 43

FORMATO PQRS

 RedesIMAT <small>CLINICA DE FRACTURAS S.A.S</small>		GESTION ATENCION AL CLIENTE		Código: FR-GA-02	
		FORMATO PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias)		Version:2.0	
				Fecha 02-01-2019	
Fecha		Tipo PQRS			
		Petición	Sugerencia	Queja y/o Reclamo	Agradecimiento
Nombres y Apellidos Del Usuario			N° Documento De Identidad		
Tel: _____			Entidad: _____		
Correo: _____			_____		
Descripción De La Manifestación					
					
Para Uso de RedesIMAT Clínica De Fracturas S.A.S					
Tipo De Respuesta Telefónica: ____ Personal: ____ Escrita: ____ Atendido por: Fecha Recepción: Fecha Gestión:					

Documento confidencial, se prohíbe su reproducción total o parcial.
Una vez impreso se considera copia no controlada.

	MANUAL	Código: MA-GA-00
	GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión:01
		Fecha:Enero-2018
		Página 34 de 43

CONOCER Y MEJORAR EL NIVEL DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS

El Sistema General de Seguridad Social en Salud adopto como uno de sus principios fundamentales la calidad en la prestación de los servicios y la eficiencia en la Gestión. Cuando hablamos de Usuario, que califica los servicios nos referimos tanto al cliente externo como interno.

¿QUE ES Y PARA QUE MEDIR EL NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO?

Para conocer de forma Técnica y Objetiva, la percepción de la calidad, eficiencia, eficacia, efectividad y calidez de la atención en los servicios que han recibido.

OBJETIVO

Identificar las necesidades, expectativas y deseos de los usuarios en relación con los servicios ofrecidos por Redesimat clínica de fracturas SAS e identificar sus prioridades.

ACTIVIDADES

- ✓ Conocer necesidades y expectativas de los usuarios
- ✓ Conocer la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios
- ✓ Generar programas de mejoramiento.



 RedesIMAT <small>CLINICA DE FRACTURAS S.A.S</small>	MANUAL		Código: MA-GA-00
	GESTIÓN DOCUMENTAL		Versión:01
			Fecha:Enero-2018
			Página 35 de 43

VARIABLES QUE EVALUAN EL DESARROLLO DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE

AMBITO	VARIABLES A EVALUAR	CRITERIOS
RECURSO HUMANO	Personal	Suficiente, disponible
	Idoneidad profesional:	Competencia profesional (habilidad, destreza, eficiencia, efectividad y compromiso con el trabajo y el usuario
INFRAESTRUCTURA FISICA	Salas de espera-Baños-Consultorios-Citas-Camillas-puntos de atención	Entorno y acceso geográfico. Vías de acceso calidad y suficiencia de áreas. Ubicación de los servicios. Factores climáticos y construcción. Accesos y circulación de personas a la Unidad, Ambiente, comodidad, limpieza. Orden y Señalización
PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Procesos de Admisión, programación, facturación, citas, atención, Coordinación de servicios.	Oportunidad, Accesibilidad, Cancelaciones, Continuidad, Integralidad entre otros.
INFORMACION AL USUARIO	Servicios del portafolio, Horarios, Publicidad, Información General, Instructivos, Normas de Prestación.	Oportunidad, disponibilidad, calidad de los mensajes, efectividad. Satisfacción de necesidades de información al Usuario.
COMUNICACIONES Y TRANSPORTE	Sistema de comunicaciones. Red de Servicios. Transporte de Usuarios. Ambulancia	Oportunidad, Suficiencia y Satisfacción
AUDITORIA DE SERVICIOS	Objetivos e indicadores de la evaluación	Evaluación de satisfacción del usuario. Tiempos de espera. Horarios de Atención. Puntualidad.

En principio, la evaluación de satisfacción del usuario deber ser un proceso permanente, que se convierta en política institucional. La aplicación de los instrumentos de medición deber ser mensual, y consultar los ciclos propios de la institución, con una consolidación mínimo 2 veces al año.

 CLINICA DE FRACTURAS S.A.S	MANUAL	Código: MA-GA-00
	GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión:01
		Fecha:Enero-2018
		Página 36 de 43

HERRAMIENTAS UTILIZADAS PARA MEDIR LA SATISFACCION DEL USUARIO

1. Encuestas de satisfacción del usuario (FR-GA-01), realizadas en las diferentes Áreas de la clínica sobre Infraestructura, Recurso Humano, Información, Procesos y procedimientos y Auditoria Medica
2. Registros de las secuencias de los eventos y las horas en que ocurren.

Fecha, _____ Nombre completo

Cedula:

Por favor, conteste la siguiente encuesta de prestación del servicio en la clínica **RedesIMAT** teniendo en cuenta el siguiente rango donde:

Excelente (5) Bueno (4) Regular (3) Malo (2) No responde (1)
(Diligenciar sólo los servicios que utilizo en la clínica)

1. Como Fue El Trato Recibido Por El Personal

Descripción	E	B	R	M	NR
Terapeuta Ocupacional					
Fisioterapeuta					
Médico General:					
Médico especialista:					
Personal de enfermería					
Admisionador/Facturador:					
Tecnólogo en Radiología:					
Servicio Farmacéutico					
Personal de ambulancias:					
Personal Atención al Usuario:					
Portería (Vigilancia)					

 RedesIMAT <small>CLINICA DE FRACTURAS S.A.S</small>	MANUAL					Código: MA-GA-00
	GESTIÓN DOCUMENTAL					Versión:01
						Fecha:Enero-2018
						Página 37 de 43

2. Evalué la Atención de los siguientes Servicios:

DESCRIPCION	E	B	R	M	NR
Terapia Física					
Terapia Ocupacional					
Consulta externa					
Urgencias:					
Cirugía:					
Hospitalización:					
Ambulancia:					
imágenes diagnóstica					
Portería (Vigilancia)					
Admisiones/Facturación:					
Personal Atención al usuario:					

3. El tiempo esperado para recibir la atención por:

Descripción	E	B	R	M	NR
Terapeuta Ocupacional					
Fisioterapeuta					
Médico General:					
Médico especialista:					
Personal de enfermería					
Admisionador/Facturador:					
Tecnólogo en Radiología:					
Servicio Farmacéutico					
Personal de ambulancias:					
Personal Atención al Usuario:					
Portería (Vigilancia)					

 RedesIMAT <small>CLINICA DE FRACTURAS S.A.S</small>	MANUAL				Código: MA-GA-00
	GESTIÓN DOCUMENTAL				Versión:01
					Fecha:Enero-2018
					Página 38 de 43

4. La claridad de la información brindada por parte del:

Descripción	E	B	R	M	NR
Terapeuta Ocupacional					
Fisioterapeuta					
Médico General:					
Médico especialista:					
Personal de enfermería					
Admisionador/Facturador:					
Tecnólogo en Radiología:					
Servicio Farmacéutico					
Personal de ambulancias:					
Personal Atención al Usuario:					
Portería (Vigilancia)					

5. La limpieza y Aseo de las instalaciones (Salas de espera, Habitación, Baños y demás para su atención):

☐ Excelente
 ☐ Bueno
 ☐ Regular
 ☐ Malo

6. La alimentación durante su hospitalización fue:

☐ Excelente
 ☐ Bueno
 ☐ Regular
 ☐ Malo

Por favor, conteste las siguientes preguntas teniendo en cuenta el siguiente rango donde:

Muy Bueno (5) - Bueno (4) - Regular (3)
 Malo (2) - Muy Malo (1)

 RedesIMAT <small>CLINICA DE FRACTURAS S.A.S</small>	MANUAL		Código: MA-GA-00
	GESTIÓN DOCUMENTAL		Versión:01
			Fecha:Enero-2018
			Página 39 de 43

7. Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS

	MB	B	R	M	MM
Servicio IPS RedesIMAT					

Por favor, conteste las siguientes preguntas teniendo en cuenta el siguiente rango donde:

Definitivamente si (5) - Probablemente si (4)

Definitivamente No (3) - Probablemente No (2)

No Responden (1)

8. Califique los Derechos y deberes en la clínica RedesIMAT.

	DS	PS	DN	PN	NR
¿Conoce sus derechos y deberes?					
¿Alguien le hablo acerca de sus derechos y deberes?					

9. Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS

	DS	PS	DN	PN	NR
Redesimat Clínica de fracturas SAS					

Observaciones:

	MANUAL	Código: MA-GA-00
	GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión:01
		Fecha:Enero-2018
		Página 40 de 43

PROCESO DE RECEPCION DE INFORMACION DE ENCUESTAS DEL GRADO DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS

1. Recepción de la encuesta
2. Clasificación de la información
3. Análisis de la información
4. Toma de decisión
5. Informe general a la Gerencia y comité de calidad
6. Difusión de resultados
7. Fin del Proceso

ATENCION AL USUARIO EN CONSULTA EXTERNA

En este servicio asistencial que la Institución presta a los usuarios en fecha y horas programadas con antelación.

¿Qué información se brinda en este servicio?

- Servicios asistenciales ofrecidos por la Institución
- Profesionales que prestan el servicio
- Horarios de atención
- Requisitos exigidos para la atención
- Costos
- Derechos y Deberes de usuarios
- Instrucciones y cuidados especiales para procedimientos.



¿Cómo se entrega la información solicitada por el usuario en el servicio de Consulta Externa?

En el SIAU está procede a otorgarla si es de su competencia, de lo contrario remite al usuario a la unidad competente para que satisfaga su necesidad de información.

	MANUAL	Código: MA-GA-00
	GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión:01
		Fecha:Enero-2018
		Página 41 de 43

RED DE PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD

- Los Prestadores de Servicios de Salud: IPS Públicas y Privadas, grupos de práctica profesional y profesionales independientes, de los diferentes niveles de complejidad quienes ofertan y contratan la venta de servicios de atención en salud con las aseguradoras en sus diferentes niveles de complejidad: alta, mediana y baja.
- El sistema de comunicaciones intra e interinstitucional.
- El sistema de transporte de los usuarios

BENEFICIARIOS DE LA RED DE SERVICIOS

Los beneficiarios somos todos los ciudadanos colombianos y los extranjeros residentes en el país, bien sean usuarios del régimen contributivo, subsidiado o vinculado.

ACTIVIDADES DE REDES IMAT CON LOS USUARIOS EN RELACIÓN CON LA RED

- Información
- Educación en el buen uso de la Red
- Referencia y contrarreferencia
- Diseñar y establecer mecanismos para suministrar oportunamente información a los usuarios sobre la red de prestadores de servicios y las condiciones de acceso
- Remitir a los usuarios a los prestadores del nivel que corresponda de acuerdo con la complejidad del servicio en correspondencia con la patología que presenta, confirmar a disponibilidad en el acceso de manera que se garantice la integralidad, continuidad y oportunidad en el servicio.

	MANUAL	Código: MA-GA-00
	GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión:01
		Fecha:Enero-2018
		Página 42 de 43

REQUISITOS PARA SOLICITUD DE COPIA DE LA HISTORIA CLINICA

Basados en los criterios establecidos por el Ministerio de la Protección Social en la resolución 1995 de 1999 y especialmente en su **ARTICULO 14. ACCESO A LA HISTORIA CLINICA.**

Podrán acceder a la información contenida en la historia clínica, en los términos previstos en la ley:

1. El Usuario
2. El Equipo de Salud
3. Las autoridades Judiciales y de salud en los casos previstos por la ley.
4. Las demás personas determinadas por la ley.

PARAGRAFO: El acceso a la historia clínica, se entiende en todos los casos única y exclusivamente para los fines que de acuerdo con la ley resulten procedentes, debiendo en todo caso, mantenerse la reserva legal.

Además, el artículo 1 de la resolución 1995 establece que la historia clínica es un documento legal sometido a reserva.

En virtud de lo anterior, nos permitimos establecer los siguientes requisitos:

1. Se hará la solicitud de manera presencial, diligenciado el formato Solicitud de historia clínica FR-GM-11
2. **Si la historia clínica solicitada, es de un menor de edad:** la solicitud la debe hacer la madre o padre del menor anexando copia de cedula de ciudadanía y del registro civil de nacimiento y/o tarjeta de identidad, para verificar parentesco.
3. **Si la historia, la solicita un mayor de edad y es el dueño de la historia clínica:** debe hacer la solicitud personalmente y anexar fotocopia de la cedula de ciudadanía con la cual se verificara que es el dueño de la historia clínica.
4. **Si la historia clínica es de un mayor de edad, pero la solicita una tercera persona:** debe anexar autorización por escrito del dueño de la Historia Clínica y fotocopia de la cedula de ciudadanía de quien se autoriza para verificar identidades. En estos casos las fotocopias de documentos deben ser autenticadas.

 RedesIMAT <small>CLINICA DE FRACTURAS S.A.S</small>	MANUAL	Código: MA-GA-00
	GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión:01
		Fecha:Enero-2018
		Página 43 de 43

5. **En el caso de historias clínicas de fallecidos:** estas solo serán entregadas a los abogados mediante solicitud directa del mismo, basándose en el poder que se asignó por parte de la familia. Igualmente, a las aseguradoras cuando se ha firmado la póliza en donde se autoriza a la entidad para que después del fallecimiento del tomador revise los registros clínicos, estas deben presentar copia de la póliza donde aparece este contenido.
6. **Para el caso de los mayores de 18 años:** deben hacerlo personalmente o mediante autorización por escrito como lo establece el numeral (3).
7. En todos los casos debe cancelar el valor de las fotocopias y diligenciar carta de solicitud, justificando en ella para que requiere la copia de la historia clínica.

HORARIO DE ATENCION AL PÚBLICO PARA ENTREGA DE COPIAS:

7:30 AM-11:00 AM Y DE 2:00 PM-4:00 PM

Control de Cambios

VERSION	MODIFICACION	FECHA	RESPONSABLE
1	Creación del documento	23/01/2018	Lady Diana Marín
		D/M/A	

Validación documental

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: Jessica García	Nombre: Mario Ávila	Nombre: Lady Diana Marín
Cargo: Asesora Jurídica	Cargo: Director administrativo	Cargo: Coordinadora calidad