

# MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO

Resolución No.040 del 15 de febrero de 2024



# Índice

- 02** Introducción
- 02** Justificación
- 02** Ámbito de aplicación
- 03** Cualidades para un óptimo servicio al ciudadano
- 06** Protocolo para la atención presencial
- 08** Protocolo para la atención virtual
- 10** Protocolo para la atención telefónica
- 11** Canales de atención al usuario
- 15** Recepción y trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones
- 17** Derechos y Deberes de los usuarios
- 20** Participación Social en Salud
- 21** Atención con Enfoque Diferencial
- 35** Servicios que ofrece la Institución de Salud

## INTRODUCCIÓN

La E.S.E Hospital Octavio Olivares del Municipio de Puerto Nare 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 Puerto Nare y sus Corregimientos y Veredas.

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

## JUSTIFICACIÓN

Con el objetivo de fortalecer la atención con trato humanizado por parte del personal de salud hacia los usuarios de La E.S.E Hospital Octavio Olivares del Municipio de Puerto Nare y Centros de Salud, se sustenta el presente Manual, esperando garantizar el buen servicio y obtener de esta manera la satisfacción por parte de los ciudadanos que son atendidos en los diferentes servicios de la Institución.

## ÁMBITO de APLICACIÓN

La aplicación del presente Manual corresponde a los servidores asistenciales y administrativos de todas las unidades funcionales y centros de salud del área de influencia.

# Cualidades para un Óptimo

## SERVICIO AL CIUDADANO

Un servicio de calidad debe cumplir con ciertos atributos relacionados con la expectativa que el ciudadano tiene sobre el servicio que necesita, por esto es importante que los colaboradores que atienden a la comunidad cuenten con las siguientes cualidades para atender a los usuarios:

1

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

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



3

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

04

Capacidad de escucha: Implica prestar atención a lo que se le está diciendo, analizar su contenido, procesar la información recibida y emitir una respuesta oportuna.

4

5

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

Agilidad: El servicio se debe ofrecer de manera oportuna en el tiempo establecido y en el momento requerido.

6

7

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

Inclusión: Aceptar a todas las personas como iguales independientemente de su capacidad, etnia, edad, religión o identidad de género y garantizar que tengan acceso a los mismos servicios y oportunidades que los demás.

8

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.

Por supuesto, aunque el buen servicio sea la regla, si un usuario es grosero o violento, también es obligatorio exigirle respeto de manera cortés. Si el ciudadano persiste en su actitud, el colaborador debe llamar a otro compañero y cederle el manejo de la situación.

# ATENCIÓN a personas **ALTERADAS**

En muchas ocasiones llegan usuarios inconformes, confundidos y furiosos al servicio, donde el funcionario debe tener en cuenta lo siguiente:



Mostrar una **actitud amable**.



**Dejar que el usuario se desahogue**, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.



**No perder el control**; si el funcionario conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.



**Cuidar el tono de la voz**: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.



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 se llegó a ningún acuerdo. Explicar al compañero brevemente la situación, para que el usuario no tenga que empezar desde el principio.



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**.

# PROTOCOLO

## para la ATENCIÓN

# presencial

## Presentación personal

La presentación personal influye en la percepción que tendrá el usuario frente al funcionario y a la Institución, por esta razón es importante tener una buena presentación personal apropiada para el rol que se desempeña, el carnet que lo identifica como funcionario o colaborador del Hospital de Puerto Nare siempre debe estar visible.

## Comportamiento

- En el contacto inicial: saludar amablemente, presentarse con nombre, apellido y cargo.
- Mostrar expresiones amables y educadas como ¿en qué le puedo servir?
- Para dirigirse al usuario encabeza la frase señor, señora, niño, niña, joven.
- Una vez brindada la información se preguntará al usuario o visitante, si hay algún asunto más en que se le pueda ayudar.
- Dedicarse en forma exclusiva al usuario y escucharlo con atención.

## La expresividad en el rostro

La expresión facial es relevante; no hace falta sonreír de manera forzada: mirando al interlocutor a los ojos ya se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado y cortés.

## La voz y el lenguaje

El lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo, por ello conviene escoger bien el vocabulario para que la información sea comprensible



## El puesto de trabajo

El cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido.

# PROTOCOLO para la **ATENCIÓN VIRTUAL**



## Correo electrónico o sistema institucional

- El funcionario es el responsable del uso del correo electrónico o del usuario XENCO, por el cual no se le debe permitir a terceros acceder.
- El correo institucional no debe usarse para temas personales.
- Para dar respuesta a los correos redactar oraciones cortas, no usar mayúscula sostenida, negrillas, ni signos de pregunta y admiración.
- Seguir el protocolo establecido por la entidad con relación al uso de plantillas y firmas.
- El funcionario debe asegurarse que debajo de la firma, aparezcan todos los datos para que el usuario lo identifique.



## Chat y WhatsApp

Empezar el servicio al ciudadano lo más pronto posible después de que éste acceda al chat o WhatsApp, y evitar demoras o tiempos de espera no justificados.

Responder las preguntas por orden de entrada en el servicio.

Si la solicitud no es clara, conviene preguntar algo del tipo: “¿Puede precisarme con más detalle su solicitud o pregunta?” “¿Me puede facilitar algún dato adicional?”

Verificar si ha entendido, poniéndolo en sus propias palabras, y confirmar con el ciudadano si es correcta esa versión.

Una vez entendida la solicitud, buscar la información, preparar la respuesta e informar al ciudadano que esta tarea puede llevar un tiempo. Para ello se puede utilizar una frase como: “Por favor,

Al finalizar, enviar un mensaje de cierre al ciudadano para comprobar que entendió la respuesta.

Una vez se haya confirmado que el ciudadano está conforme con la respuesta, hay que despedirse y agradecerle el uso del servicio.

# PROTOCOLO

## para la **ATENCIÓN**

### **telefónica**

- ★ Saluda a quien llama con la siguiente formula: Buenos días (tardes), bienvenido, se ha comunicado con la E.S.E Hospital Octavio Olivares de Puerto Nare, le habla (Nombre y Apellido de quien....)
- ★ Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- ★ Dedíquese exclusivamente a la atención del usuario, no lo interrumpa mientras el usuario este hablando.
- ★ El funcionario debe hablar claro, con tono suave pero firme, con buena articulación y vocalización con el fin que el usuario comprenda el mensaje.
- ★ A pesar de nuestra buena voluntad, en muchas ocasiones no podremos ayudarle al usuario. Si la llamada sube de tono, nunca perderemos un tono conciliador y tranquilo.
- ★ Termine la llamada adecuadamente, se realiza con la utilización de frases como ¿le puedo servir en algo más? Recuerde que lo atendió (nombre y apellido) gracias por comunicarse con

# CANALES de **ATENCIÓN** **al usuario**

La E.S.E Hospital Octavio Olivares de Puerto Nare, 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.

## Canal presencial

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

La E.S.E Hospital Octavio Olivares cuenta con el Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU), cuyo objetivo principal es garantizar la protección y promoción de los derechos y deberes de los usuarios, la participación de la comunidad y el mejoramiento de la calidad en la prestación de los servicios de la Institución.

## Finalidad del **SIAU**

Servir como estrategia para fortalecer la calidad de los servicios de la Institución, a través de la información proporcionada por los usuarios por medio de encuestas de satisfacción, buzones de sugerencias y trámite de quejas.



-  Informar y orientar a los usuarios sobre el uso, acceso y disponibilidad de los servicios que presta el Hospital.
-  Orientar a los pacientes y/o familiares en relación con los procedimientos y trámites necesarios.
-  Evaluar permanentemente el grado de satisfacción a través de encuestas y otras metodologías.
-  Recepcionar y tramitar de las quejas, reclamos, solicitudes presentadas por los usuarios.
-  Dar apertura de los buzones de sugerencias y elaborar las actas correspondientes.
-  Realizar el consolidado e informe de quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y encuestas de satisfacción.
-  Promover los derechos y deberes de los usuarios de la Institución.
-  Promover y garantizar espacios de participación social.

## Estrategias utilizadas por el SIAU:



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



Buzón de sugerencias: herramienta donde el usuario manifiesta por escrito una sugerencia o felicitación por el servicio y la atención prestada, se realiza la apertura cada 15 días con la participación de los usuarios. Están ubicados en los diferentes servicios del Hospital de Puerto Nare y uno en cada centro de salud del área de influencia.



Trámite de quejas y reclamos: constituyen una herramienta gerencial para el control y mejoramiento continuo que permite visualizar y concertar las inconformidades que tienen los usuarios que hacen uso de los servicios prestados por la Institución.

# Vigilancia

El servicio de vigilancia de La E.S.E Hospital Octavio Olivares del Municipio de Puerto Nare ofrece servicios de orientación y ubicación a los usuarios que ingresan a la Institución. Se encuentran ubicados desde la portería y cuentan con las siguientes normas de seguridad:

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

## Facturación

Los funcionarios del área proporcionan atención directa a la comunidad, verifican derechos del usuario, facturan procedimientos, asignan citas, ofrecen información sobre los diferentes contratos existentes en la Institución, horarios de atención, trámites, entre otros.

## Canal TELEFÓNICO

Se cuenta con la **atención telefónica 5905935 Ext 2003** y **WhatsApp** que está por definir **de** la oficina de Atención al Usuario (SIAU), en donde el usuario puede comunicarse para solicitar algún tipo de información u orientación. Las líneas son contestadas por las auxiliares administrativas en salud que forman parte de la Unidad Funcional con un horario de atención de **Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.**

## SERVICIO de URGENCIAS fi4 horas



**Hospital de Puerto Nare** – 5905935 / Ext. 2004  
**Hospital de Puerto Nare Portabilidad y Autorizaciones** –2007



**Centro de salud La Sierra** – 5905935 /2008



**Centro de Salud La Unión** – 5905935 / Ext. 2004

## Canal VIRTUAL



- **Correo electrónico:** [siauesehoo@gmail.com](mailto:siauesehoo@gmail.com)  
[siauese@hospitalhoo.gov.co](mailto:siauese@hospitalhoo.gov.co)



- **Ventanilla única de correspondencia**  
<https://hospitalhoo.gov.co/site/contacto-hoo.html>
- **Chat virtual**

En página web Institucional

<https://hospitalhoo.gov.co/site/servicios/atencion-al-usuario/guia-paciente.html>



**Facebook:** @facebook.com/esehoo



**Instagram:** @esehospitaloctavioolivares



**Twitter** @esehospitaloctavioolivares

## Recepción y TRÁMITE

**peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones**

La comunidad podrá presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones a través de los canales de atención (SIAU, Gestión Documental, buzón de sugerencias, correo electrónico institucional y Pagina web, ventanilla única de radicación).

Para lo anterior es importante que se tenga claridad que solicitud va presentar el usuario, siendo así:

1

**Petición:** Solicitud a través de la cual una persona por motivos de interés general o particular solicita la intervención de la entidad para la resolución de una situación, la prestación de un servicio, la información o requerimiento de copia de documentos, entre otros.

3

**Queja:** Manifestación de una persona, a través de la cual expresa inconformidad con el actuar de un funcionario de la entidad.

4

**Reclamo:** Solicitud a través de la cual los usuarios del Sector Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud por parte de un actor del Sector Salud o solicita el reconocimiento del derecho fundamental a la salud.

5

**Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

6

**Felicitación:** Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario de la entidad, o con el proceso que genera el servicio.

## Derechos y DEBERES de los usuarios

A continuación, se dan a conocer los derechos y deberes de los usuarios de La E.S.E Hospital Octavio Olivares del Municipio de Puerto Nare aprobados según la Resolución No del 039 de febrero de 2024, con el fin de propender por la humanización en la atención de los usuarios, garantizando la calidad en la prestación de los servicios

### DERECHOS

de salud.



Elegir.

1. Tomar decisiones libres, conscientes e informadas sobre su tratamiento, la participación en actividades de docencia e investigación y donación de órganos.
2. Solicitar una segunda una segunda opinión con los profesionales de la institución.

3. Decidir libremente a quien recibe como visitante durante su hospitalización y cuál(es) serán la(s) persona(s) autorizadas para recibir información sobre su enfermedad y evolución. En lo referente a las visitas deberá ejercerse el derecho en el marco de las normas institucionales y bajo las directrices definidas por el médico tratante.
4. Acceder a los servicios y tecnologías de salud, que le garanticen una atención integral, oportuna y de alta calidad.
5. Recibir la atención de urgencias que se requiera con la oportunidad que su condición amerite sin que sea exigible documento o cancelación de pago previo alguno.
6. Mantener una comunicación plena, permanente, expresa y clara con el profesional de la salud tratante.
7. Obtener información clara, apropiada y suficiente por parte del profesional de la salud tratante que le permita tomar decisiones libres, conscientes e informadas respecto de los procedimientos que le vayan a practicar y riesgos de los mismos. Ninguna persona podrá ser obligada, contra su voluntad, a recibir un tratamiento de salud.
8. Recibir prestaciones de salud en las condiciones y términos consagrados en la ley.
9. Recibir un trato digno, respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones personales que tenga sobre los procedimientos.
10. Que la historia clínica sea tratada de manera confidencial y reservada y que únicamente pueda ser reconocida por terceros, previa autorización del paciente o en los casos previstos en la ley, y a poder consultar la totalidad de su historia clínica en forma gratuita y a obtener copia de la misma.
11. Que se le preste durante todo el proceso de la enfermedad, asistencia de calidad por trabajadores de la salud debidamente capacitados y autorizados para ejercer.

12. A la intimidad. Se garantiza la confidencialidad de toda la información que sea suministrada en el ámbito de acceso a los servicios de salud y de las condiciones de salud y enfermedad de la persona, sin prejuicio de la posibilidad de acceso a la misma por los familiares en los eventos autorizados por la ley o las autoridades en las condiciones que esta determine.



**1.2. Estar informado, recibir información clara, oportuna y continua sobre:**

1. Enfermedad, tratamiento y pronóstico.
2. Normas y funcionamiento de la institución.
3. Trámites administrativos relativos al proceso de atención.



**1.3 Recibir la mejor atención:**

1. Recibir atención profesional de calidad, de acuerdo con su enfermedad y teniendo en cuenta los recursos con los que cuenta El Hospital.
2. Acceder a los servicios de El Hospital, ser atendido de forma oportuna y segura, recibir una atención de urgencias sin condiciones o barreras administrativas de acuerdo a las necesidades del paciente y la capacidad de El Hospital.
3. A recibir acompañamiento médico, psicológico y espiritual al final de la vida.
4. A ser tratado con respeto, cortesía y disposición. Recibir apoyo espiritual, emocional y familiar durante la atención.
5. A tener acompañamiento de los seres queridos durante la atención.



#### 1.4 Expressar

1. A comunicar quejas, sugerencias, peticiones y felicitaciones a través de los mecanismos de expresión establecidos en la institución y a recibir respuesta oportuna.



#### 1.5 Trato digno

1. Recibir un trato humano, respetando las creencias y costumbres.
2. Conocer y recibir a su elección, las diferentes alternativas de manejo del diagnóstico, cuidados paliativos, adecuación del esfuerzo terapéutico, a morir dignamente a través de la Eutanasia y a desistir de las decisiones adoptadas en tal sentido, en cualquier momento que lo considere.



#### 1.6 Derechos sexuales y reproductivos

1. Intimidad personal, igualdad de sexo y género, respeto a las decisiones personales en torno a la preferencia sexual y la decisión sobre el número de hijos e hijas. El acceso efectivo a servicios de salud sexual y reproductiva.



#### 1.7. Confidencialidad y privacidad:

1. A que se respete su intimidad en la atención.
2. A que su información personal e historia clínica sean manejadas con reserva y confidencialidad. En consonancia con los lineamientos legales y las autorizaciones emitidas por el paciente para su divulgación a terceros.

## DEBERES



1. Asistir puntualmente a las citas y procedimientos programados, y en caso de no poder asistir, avisar con anticipación.



2. Cuidar las instalaciones y mantenerlas en buen estado (edificio, jardines, equipos y muebles).



3. Aportar la información necesaria y veraz para su atención y colaboración en todos los aspectos relacionados con el cuidado y tratamiento de su enfermedad.



4. Participar en su autocuidado y rehabilitación integral en caso de que sea necesario.



5. Abstenerse de fumar dentro de las instalaciones del Hospital.



6. Respetar al personal del Hospital, a los demás pacientes y los acompañantes de estos últimos. Mantener un trato cordial y humanizado durante toda la atención.



7. Acatar los lineamientos y protocolos de la ESE Hospital y abstenerse de realizar conductas que afecten la buena marcha de la institución y el desarrollo de las labores asistenciales, administrativas y de apoyo.



8. Propender por su autocuidado, el de su familia y el de su comunidad.



9. Atender oportunamente las recomendaciones formuladas en los programas de promoción y prevención.



10. Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.



11. Respetar al personal responsable de la prestación y administración de los servicios de salud.



12. Usar adecuada y razonablemente las prestaciones ofrecidas, así como los recursos del sistema.



13. Cumplir con las normas del sistema de salud.
14. Actuar de buena fe frente al sistema de salud.
15. Suministrar de manera oportuna la información que se requiera para efectos del servicio.
16. 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.

## Participación social en **SALUD**

La Política de Participación Social en Salud (PPSS), la contempla la Resolución 2063 de 2017, que es un esfuerzo del Ministerio de Salud y Protección Social para dar cumplimiento al mandato legal de direccionar y garantizar la participación en el sector salud. Por lo anterior y de acuerdo a la Circular 008 de 2018, La E.S.E Hospital Octavio Olivares del Municipio de Puerto Nare a través de Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) realiza acciones necesarias para promover y fortalecer el ejercicio de la participación ciudadana. A continuación, se describe cada una de ellas:

### **Asociación y/o alianza de usuarios**

La Alianza o Asociación de Usuarios es una agrupación de afiliados del régimen contributivo y subsidiado, del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que tienen derecho a utilizar los servicios de salud, de acuerdo con su sistema de afiliación, que velarán por la calidad del servicio y la defensa del usuario

## Comité de Ética Hospitalaria

El comité de ética hospitalaria tiene como propósito asesorar al equipo de salud, el paciente, la familia y la comunidad hospitalaria en sus decisiones sobre dilemas éticos plantados en el curso de la práctica clínica, al mismo tiempo promover el adecuado ejercicio de la actividad técnico científica de la ESE Hospital Octavio Olivares de Puerto Nare.

## Veeduría en salud

El comité de ética hospitalaria tiene como propósito asesorar al equipo de salud, el paciente, la familia y la comunidad hospitalaria en sus decisiones sobre dilemas éticos plantados en el curso de la práctica clínica, al mismo tiempo promover el adecuado ejercicio de la actividad técnico científica de la E.S.E Hospital Octavio Olivares de Puerto Nare.

# 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 Octavio Olivares 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:

## Personas con discapacidad

**Movilidad/Física:** Es la dificultad que pueda presentar una persona para caminar, mantener posiciones del cuerpo o manipular objetos, debido a deficiencias físicas permanentes como debilidad muscular, pérdida o ausencia de alguna parte del cuerpo, alteraciones en las articulaciones o la realización de movimientos involuntarios.

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

**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 le 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 mental

Es la deficiencia que pueda presentar una persona para realizar actividades intelectuales que impliquen aprender, pensar y memorizar (mental cognitiva) o para relacionarse con las demás personas y el entorno (mental psicosocial).

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.

## 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.

## 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.

## 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.

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

Las personas lesbianas, gais, bisexuales, transgénero, intersexuales y con orientación sexual, identidad y expresión de género y características sexuales diversas (LGBTIQ+) pueden sufrir discriminación, persecución y violencia, a veces a diario. Por esto, cada persona tiene derecho a construir su identidad y a vivir libremente su sexualidad a partir de la combinación con la que se auto reconozca.

## 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 LGTBI.
-  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)

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



El trato hacia la víctima debe ser siempre respetuoso de su dignidad; todas nuestras acciones y comportamientos deben estar orientados a su dignificación.



Evitar la victimización secundaria o re victimización, derivada de las relaciones de la víctima con Entidades.

## 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.

## 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.

# **Servicios que ofrece la INSTITUCIÓN de salud**

La E.S.E. Hospital Octavio Olivares del Municipio de Puerto Nare, es una IPS de mediana complejidad que presta servicios de salud eficientes y de calidad, contribuyendo al mejoramiento del nivel de salud de la comunidad de su área de influencia, con sostenibilidad financiera, en beneficio de clientes, usuarios y proveedores, promoviendo el desarrollo científico a través de convenios docencia servicio e investigación.

A continuación, se muestran los servicios que tiene la Institución de Salud a disposición de los usuarios de Puerto Nare y sus Corregimientos y Veredas:

E.S.E.



**Servicio de  
información y  
atención al usuario  
(SIAU)  
2024**