1. INTRODUCCION.

La Red de Salud de Ladera E.S.E. se esfuerza por ofrecer una atención integral, empática y de alta calidad a los usuarios.

Este manual está diseñado para unificar y fortalecer los estándares de atención, garantizando un servicio cálido y humanizado con un horario de 7:00 am – 5:00 pm, lunes a viernes y atención 24 horas en IPS terrón Colorado y, Hospital siglo XXI Siloé.

Atención al Usuario hace presencia en las 37 IPS que conforman la Red de Salud Ladera.

Nuestro equipo de profesionales altamente capacitados trabaja con el compromiso de atender a cada usuario de manera respetuosa e inclusiva, promoviendo un ambiente de confianza y bienestar.

2. TABLA DE CONTENIDO.

- Introducción
- Objetivos
- Requisitos Legales
- Definiciones
- Generalidades
- Responsabilidades
- Procedimientos
- Atención a Personas Alteradas
- Enfoques en la atención
- Canales de recepción de PQRSDF
- Acceso, orientación y recorrido
- Conclusiones
- Bibliografía

VIGILADO Supersalud

3. OBJETIVOS

El objetivo principal de este manual es asegurar una atención eficiente y humanizada, enfocada en la prevención, tratamiento y manejo de enfermedades, así como en la preservación del bienestar físico y mental de los usuarios.

3.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Garantizar una atención integral y accesible a todos los usuarios de la Red de Salud de Ladera E.S.E.
- Promover un ambiente de respeto y dignidad en la atención al usuario.
- Facilitar la presentación de PQRSDF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones) a través de diversos canales.
- Asegurar la confidencialidad y el manejo adecuado de las denuncias y quejas.

4. REQUISITOS LEGALES.

LEGALES	OTROS
Constitución política de 1991 art 23, art 74 Decreto 1166 de 2016 del artículo 2.2.3.12.2 al artículo 2.2.3.12.13 Ley 1755 de 2015 del artículo 13 al artículo 31. Ley 1437 de 2011 de artículo 5 al artículo 8. Decreto 019 de 2012 del artículo 12, 13, 14, 47, 171. Ley 1474 de 2011 artículo 76 Decreto 2623 del 2009 artículo 12. Ley 962 del 2005, artículo 15, 59 Ley 734 de 2002, artículo 34, 35 Decreto 2150 de 1995, artículo 32 Ley 190 de 1995, artículo 54 Ley 5 de 1992, artículo 258	

VIGILADO Supersalud

icontec ISO 9001 co-sc 7215-1
IQNET CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM

5. DEFINICIONES.

Atención al Usuario: Conjunto de acciones orientadas a satisfacer las necesidades y expectativas de los usuario de manera cálida, eficiente y respetuosa, asegurando la calidad en el servicio.

Empatía: Capacidad de los funcionarios para ponerse en el lugar del usuario, entendiendo sus emociones y necesidades, lo cual permite un trato más humanizado y comprensivo.

Enfoque Diferencial: Estrategia que reconoce y respeta las particularidades de cada usuario, asegurando un trato adecuado a su contexto, como discapacidad, identidad de género o condición de migrante.

IPS (Institución Prestadora de Servicios de Salud): Entidades que brindan atención en salud de manera integral a los usuarios, cumpliendo con normativas y estándares de calidad.

PQRSDF: Siglas que representan Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones, un mecanismo que permite a los usuarios expresar sus opiniones y experiencias relacionadas con el servicio.

Humanización de la Atención: Proceso de prestar servicios de salud con un enfoque centrado en el respeto y la consideración de la dignidad de cada persona, promoviendo el bienestar físico y emocional.

Confidencialidad: Compromiso de proteger la identidad y la información personal de los usuarios, garantizando que solo el personal autorizado acceda a dicha información.

Respuesta Institucional: Proceso por el cual la entidad proporciona información o solución a las manifestaciones recibidas, asegurando que se dé seguimiento y resolución a cada caso.

VIGILADO Supersalud

Canal de Comunicación: Medio a través del cual los usuarios pueden interactuar con la institución, como la línea telefónica, correo electrónico, página web, y buzones de sugerencias.

Servicio Inclusivo: Práctica de atención que respeta y responde a las diferencias individuales de los usuarios, promoviendo la igualdad de trato y la no discriminación.

6. GENERALIDADES.

La Red de Salud de Ladera E.S.E. se compromete a ofrecer servicios de salud de calidad, priorizando el bienestar de los usuarios y garantizando su derecho a una atención digna y respetuosa.

7. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad de la Oficina de Atención al Usuario dar a conocer este documento a todo el personal de la Red de Salud de Ladera E.S.E. y asegurar su cumplimiento.

8. PROCEDIMIENTO

Informarse sobre los formatos, plantillas o guiones de atención definidos por la entidad para responder las peticiones de los usuarios.

► Conocer los trámites y servicios que presta la entidad -incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención durante su turno.
► Seguir el procedimiento -el conducto regular- con aquellos temas que no pueda solucionar: ante alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, debe acudirse a las instancias pertinentes que cada entidad haya dispuesto con el fin corregir esta falencia.
► Por último, un servidor público en ninguna circunstancia debe recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio al usuario. Hacerlo, además de violentar los atributos del buen servicio, conlleva responsabilidad penal y disciplinaria.

Actitud

VIGILADO Supersalud

Según la Real Academia Española de la Lengua, la actitud es la disposición de ánimo de una persona, expresada mediante diferentes formas como la postura corporal, el tono de voz o los gestos.
Se espera de los funcionarios que atienden a los usuarios una actitud de servicio, entendida como su disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; no se trata tanto de pensar en el usuario sino como el usuario, ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado. En este sentido, el servidor público debe:

- Anticipar y satisfacer las necesidades del usuario
- Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.
- Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con “señor” o “señora”.
- Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.
- Dejar hablar al ciudadano. El mejor interlocutor no es el que habla mucho, sino el que sabe escuchar.

9. ATENCION A PERSONAS ALTERADAS

En muchas ocasiones llegan a las entidades públicas ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados o furiosos, a veces por desinformación. En estos casos, se recomienda:

● Mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.

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

● Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.

● No tomar la situación como algo personal: la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.

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

VIGILADO Supersalud

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

● Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”. Estas demuestran que el funcionario es consciente del malestar del usuario.

● Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.

● Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.

10. ENFOQUES EN LA ATENCION

La atención al usuario en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS) en Colombia debe basarse en varios enfoques que aseguran una prestación de servicios integral, humanizada y respetuosa. Estos enfoques ayudan a fortalecer el servicio al usuario y a cumplir con las exigencias normativas, asegurando una atención de salud centrada en la persona y de calidad.

A continuación, se describen los enfoques principales:

1. Enfoque Humanizado

La atención debe ser cálida, empática y centrada en las necesidades del usuario, promoviendo un trato digno y respetuoso que considere tanto la dimensión física como emocional del paciente.

2. Enfoque de Derechos y Deberes del Paciente

Garantizar que los pacientes conozcan y puedan ejercer sus derechos, como recibir información clara y acceso a un trato justo y respetuoso, así como comprender sus deberes en el contexto de la atención en salud.

3. Enfoque Diferencial

Adaptar la atención según las características individuales de cada usuario, teniendo en cuenta aspectos como la edad, género, condición socioeconómica, pertenencia étnica y situación de discapacidad.

VIGILADO Supersalud

Normatividad: El Decreto 616 de 2017 regula la inclusión de la atención diferencial en la prestación de servicios de salud.

4. Enfoque de Calidad en la Atención

Asegurar que la atención cumpla con estándares de calidad que incluyen seguridad del paciente, accesibilidad, continuidad y efectividad en los tratamientos y servicios.

5. Enfoque de Seguridad del Paciente

Implementar protocolos y prácticas seguras para prevenir errores en la atención y mejorar la protección del paciente frente a riesgos evitables..

6. Enfoque de Accesibilidad

Garantizar que todos los usuarios, sin discriminación, puedan acceder a los servicios de salud de manera oportuna y sin barreras físicas, económicas o administrativas.

7. Enfoque de Participación Ciudadana

Promover la participación de los usuarios y la comunidad en la toma de decisiones relacionadas con la prestación de servicios de salud, lo que fortalece la corresponsabilidad y la confianza.

8. Enfoque de Inclusión y No Discriminación

Descripción: Fomentar una atención que respete la diversidad y rechace cualquier forma de discriminación por motivos de raza, género, religión, orientación sexual o condición social. **Normatividad**: La Ley 1482 de 2011, que protege contra actos de discriminación, y la Constitución Política de Colombia (artículos 13 y 43).

9. Enfoque de Atención Integral

Considerar al paciente de manera holística, abarcando la prevención, promoción, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, para asegurar un manejo completo de su salud.

VIGILADO Supersalud

10. Enfoque de Transparencia y Ética

Mantener prácticas transparentes en la gestión de la información, la toma de decisiones y el manejo de los recursos, garantizando un trato honesto y responsable.

11. CANALES DE RECEPCION DE PQRSDF

Nuestra institución pone a disposición de los usuarios diversos canales para la presentación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), garantizando así una atención integral y accesible. Los canales disponibles son los siguientes:

Buzones de Sugerencias: Contamos con 37 buzones de sugerencias ubicados en cada una de las IPS que forman parte de la Red de Salud de Ladera. Estos buzones están diseñados para recibir cualquier manifestación de los usuarios.

Página Web: A través de nuestra página web oficial www.saludladera.gov.co, los usuarios pueden acceder a un formulario en línea para la presentación de sus PQRSDF. Este formulario está disponible las 24 horas del día y permite un seguimiento eficaz de cada solicitud.

Línea Telefónica: Ponemos a su disposición la línea telefónica 602 893 7701 para la solicitud de citas médicas y también la atención de PQRSDF, A través de esta línea, los usuarios pueden comunicarse directamente con nuestros agentes, quienes escucharán la manifestación del usuario y le darán traslado al área de atención al usuario para su tratamiento y respuesta oportuna.

Correo Electrónico: Disponemos de un correo electrónico exclusivo para la recepción de PQRSDF: pqrsd@saludladera.gov.co. Este canal permite a los usuarios enviar sus manifestaciones de manera rápida y segura, garantizando la confidencialidad de la información proporcionada, al igual ponemos a disposición de todos nuestros usuarios los siguientes correos:
Ventanilla Única: www.ventanillaunica@saludladera.gov.co
Área Jurídica: notificacionessaludladera@gmail.com
Atención al Usuario: lidersiau@saludladera.gov.co, atencionalusuario@saludladera.gov.co

Tratamiento de Denuncias y Quejas Anónimas:

VIGILADO Supersalud

Conforme al artículo 33 de la Ley 734 de 2002 (Código Disciplinario Único) y las directrices establecidas por la Ley 1755 de 2015 y la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo) la institución acepta y gestiona denuncias y quejas anónimas, especialmente aquellas relacionadas con actos de discriminación. En estos casos, la confidencialidad del denunciante es prioritaria, y se garantiza que su identidad no será divulgada en ningún momento del proceso, incluso si decidiera identificarse al presentar la denuncia.

Desde el área jurídica de la red ladera, una vez recibida la denuncia, se llevará a cabo la investigación correspondiente, siguiendo los principios de confidencialidad, imparcialidad y diligencia. En el caso de denuncias anónimas, la respuesta no se enviará directamente al denunciante, sino que se publicará en los canales institucionales correspondientes, asegurando que la información sobre la resolución del caso esté accesible, sin comprometer la identidad de la persona que realizó la denuncia, por medio de carteleras de información ubicadas en las oficinas de atención al usuario.

12. ACCESO, ORIENTACIÓN Y RECORRIDO POR IPS

Entre los mecanismos propuestos para facilitar el acceso, orientación y recorrido por las instalaciones de las diferentes IPS de la Red de Salud de Ladera, se tiene:

- Señalética visibles y comprensibles, tanto en el interior como en el exterior de las instalaciones, como mecanismo para guiar a los pacientes a las diferentes áreas (consultorios, farmacia, emergencias, baños, etc.).
- Personal capacitado para dar asistencia inmediata a aquellos que necesiten ayuda, tanto en el proceso de registro como en el recorrido dentro de las instalaciones.

13. CONCLUSIONES

El presente manual representa un compromiso profundo y constante de la Red de Salud de Ladera E.S.E. con la prestación de un servicio al usuario de calidad, humanizado e inclusivo, alineado con los más altos estándares y normativas vigentes en Colombia. A través de la implementación de enfoques que priorizan la dignidad, seguridad y participación de cada usuario,

VIGILADO Supersalud

garantizamos una atención integral que respeta la diversidad y promueve la equidad en el acceso a los servicios de salud.

Contamos con un equipo de funcionarios capacitados que trabajan incansablemente en nuestras siete oficinas de atención al usuario en las IPS cabeceras: Terrón Colorado, Montebello, Hospital Cañaveralejo, Hospital Siloé, Primero de Mayo, Meléndez y Buitrera. Este personal es el pilar de un servicio enfocado en la empatía, la calidez y la atención centrada en el paciente, contribuyendo a construir un sistema de salud en el que cada interacción deja una huella positiva en la comunidad.

Nuestro enfoque integral no solo mejora la experiencia del usuario, sino que refuerza la confianza de la comunidad en nuestros servicios y en la capacidad de la Red de Salud de Ladera de ofrecer un cuidado comprometido con la excelencia.

14. BIBLIOGRAFIA

Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia. (2015). Ley 1755 de 2015: Derecho de Petición. Bogotá, Colombia: Imprenta Nacional. Esta ley establece los procedimientos para la presentación y gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) en las instituciones públicas y privadas en Colombia.

Congreso de la República de Colombia. (2002). Ley 734 de 2002: Código Disciplinario Único. Bogotá, Colombia: Cámara de Representantes. Esta normativa regula las conductas de los servidores públicos y define los procedimientos disciplinarios, asegurando la ética en la función pública y la atención al usuario.

Organización Mundial de la Salud. (2016). Calidad de la atención y seguridad del paciente. Ginebra, Suiza: OMS. Un informe que detalla los estándares internacionales de calidad y seguridad en la atención al usuario, promoviendo mejores prácticas en instituciones de salud.

Resolución 2063 de 2017 del Ministerio de Salud y Protección Social. Bogotá, Colombia: Imprenta Nacional. Documento que define los lineamientos para la implementación de procesos de atención centrados en el usuario en las instituciones de salud, promoviendo un enfoque inclusivo y humanizado.

VIGILADO Supersalud

Defensoría del Pueblo de Colombia. (2019). Guía para la atención al ciudadano y gestión de PQRS en el sector salud. Bogotá, Colombia: Defensoría del Pueblo. Esta guía ofrece orientaciones y mejores prácticas para la gestión de peticiones y quejas, garantizando un servicio eficiente y transparente para todos los usuarios.

15. ANEXOS:

EDU-SAU-for-012 VERIFICACIÓN DE CONDICIONES DE ACCESO

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Responsable Atención al Usuario	Planeación y Calidad	Planeación y Calidad

REGISTRO DE CAMBIOS Y REVISIONES				
REVISIÓN No.	**FECHA**	**PÁGINAS**	**SOLICITANTE**	**OBSERVACIONES**
0	9/10/2024	11	Responsable Atención al Usuario	Creación de documento por Diana Hurtado – Responsable de Atención al Usuario
1	10/01/2025	9	Diana Hurtado	Se incluye Ítem No 12, Mecanismos para orientar a los usuarios dentro de las IPS`s

VIGILADO Supersalud