PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN PRESENCIAL Y TELEFÓNICA

2021

VIGILADO SUPERSALUD
Av. Nuevo Milenio No. 12ª-13 Aipe – Huila
Tel 8389162 – 8389008 – 8389027 Cel. 3208404626
Correo: esehospitalsancarlos@yahoo.es | Web: esesancarlos.gov.co

CONTENIDO

1	FINALIDAD	3
2	ALCANCE	3
3	OBJETIVOS	3
4	ACTIVIDADES GENERALES DE ATENCIÓN AL USUARIO	4
5	RECOMENDACIONES GENERALES DE ATENCIÓN AL USUARIO	5
6	PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA	10
7	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL	12

1. FINALIDAD

- Ofrecer una herramienta que facilite la mejora de la calidad en la atención del servicio al ciudadano, a través de la estandarización de pautas y comportamientos que refuercen nuevas conductas y destrezas frente a la prestación de la E.S.E San Carlos de Aipe.

2. ALCANCE

- Aplica para todos los puntos de contacto en los que se establezca interacción con el usuario y comunidad y son de acatamiento obligatorio para todos los funcionarios y contratistas de la E.S.E San Carlos de Aipe.

3. OBJETIVO

- Implementar el protocolo de atención al usuario para garantizar la prestación de un adecuado servicio a través de los diferentes canales de atención

4. ACTIVIDADES GENERALES DE ATENCIÓN AL USUARIO

Los siguientes elementos constituyen una guía general de actuación para mejorar la calidad del trato/atención y comunicación entre los funcionarios y los pacientes/usuarios.

PASO 1: SALUDAR Y DAR LA BIENVENIDA
Ejemplos:
- Buenos Días, tarde, noches
- Uso obligatorio de credencial de identificación.

PASO 2: PRESENTACIÓN PERSONAL

Ejemplos:
- Mi nombre es……
- Soy la funcionaria/o….. encargado/a de ……..

PASO 3: INDIVIDUALIZACIÓN DEL USUARIO/A
Ejemplos:
- Llamarlo por su nombre o tratarlo de “Usted”
- Sr/Sra, Srta, Cuál es su nombre…?

PASO 4: OFERTA Y PRESENTACIÓN DEL SERVICIO
Ejemplos:
- Orientar al usuario/a y aclarar todas las dudas en forma amable, preocupándose que se retire con completa claridad.
- ¿En qué le puedo servir?
- ¿En qué le puedo ayudar?”
- “Sr/Sra, Srta., Tiene alguna duda?”

PASO 5: DESPEDIDA
Ejemplos:
- Sr/Sra, Srta.,. Hasta luego, que le vaya bien….
- Ante cualquier eventualidad no dude en volver a consultar!.
- Recuerde seguir el tratamiento indicado (repetir indicaciones del tratamiento si es necesario)
- Que este muy bien!

5. RECOMENDACIONES GENERALES PARA ATENCIÓN AL USUARIO

Presentación Personal

- No se deben usar prendas muy ajustadas al cuerpo, ni transparencias, en el caso de las mujeres, abstenerse de usar faldas muy cortas y escotes, el personal asistencial es obligatorio usar uniforme y/o bata según el servicio aplique
- Los hombres deben usar la camisa completamente abotonada.
- La ropa debe estar limpia y planchada.
- Usar siempre, sin excepción, el carné que los identifica como servidores o contratistas de loa ESE
- Hombres y mujeres deben mantener el cabello arreglado y limpio y las uñas limpias.
- El maquillaje debe ser natural, reflejando una imagen sobria y agradable.
- Las trabajadoras nunca deberán maquillarse ni retocarse en el sitio de trabajo a la vista de la ciudadanía.
- Se debe evitar el uso de aretes, hebillas, diademas y demás accesorios que llamen la atención.
- Los hombres deberán afeitarse a diario a menos que usen barba; en tal caso, ésta irá siempre bien arreglada.

Comportamiento

Debe evitar las siguientes situaciones:

- Comer en el puesto de trabajo, masticar chicle
- Realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano
- Hablar por celular o con sus compañeros si no es necesario para completar la atención solicitada, indispone al ciudadano, le hace percibir que sus necesidades no son importantes.

Puestos de Trabajo

- Mantener el escritorio en perfecto orden y aseo. Para esto resulta conveniente llegar 10 o 15 minutos antes del inicio de la jornada.

- Las carteras, maletines y demás elementos personales deben ser guardados fuera de la vista del usuario.
- No se deben tener elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos y juegos en el puesto de trabajo.
- No usar aparatos electrónicos de uso personal.
- No se deben consumir, ni mantener a la vista de los ciudadanos comidas y bebidas en los puestos de trabajo.
- La papelería e insumos deben estar guardados, dejando solamente una cantidad suficiente en el dispensador de papel (impresora o porta-papel).
- Los documentos deben ser archivados lo antes posible, cuando se trate de un archivo temporal.
- La papelera de basura no debe estar a la vista ni desbordada.
- Los implementos necesarios para el desarrollo de las actividades propias deben ser revisadas diariamente antes de iniciar labores y contar con el soporte o cargue oportuno: esferos, hojas, formularios, etc.).

Personal competente

La calidad en la información es fundamental, así que de no conocerse la respuesta, quien orienta deberá conocer la entidad y remitir al funcionario competente para ahorrar tiempos y asegurar una atención de excelencia, ya sea del nivel técnico, profesional o gerencial.

Comunicación No Verbal

La comunicación no verbal es conocida como lenguaje corporal, a continuación se mencionan los principales elementos:

- Naturalidad: Actúe con naturalidad.
- Mantener una buena postura corporal, es aconsejable mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas
- Contacto visual: Mire al rostro. Vea a los ojos. Esto revela decisión y sinceridad.
- La voz: la voz dice mucho de la personalidad, utilice un tono moderado y uniforme, sin titubear. Esto demuestra seguridad en sí mismo. Un tono alto demuestra agresividad, poca educación y rudeza.

- Aprenda a escuchar: Una parte importante de la comunicación no verbal es la forma en que escucha. Demuestre que está interesado (a)

Comunicación Verbal

La comunicación verbal es aquella que se realiza por medio oral, cuando una idea aflora al pensamiento de una persona y ésta lo comunica por medio de su voz. Algunos elementos de la comunicación verbal son:

- Crear un ambiente de confianza cuando se está atendiendo al usuario, mostrando interés en darle un buen servicio y satisfacer sus necesidades.
- Hable directo al usuario/a y mirándole el rostro.
- El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- Llamar al ciudadano por el nombre que él utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad
- 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
- Muéstrese humano y sensible.
- Sea simple, evite tecnicismos, siglas que no sean comprensibles, y explicaciones complejas.
- No interrumpa, deje que el usuario hable primero.
- Escuche con cuidado, no se distraiga.
- Sonría, una sonrisa transmite confianza.
- Sea breve, hable lo necesario.
- Aspectos que impiden la buena comunicación verbal:
- No sea prepotente, sea modesto al presentar sus ideas y paciente mientras escucha.
- No sea egocéntrico (Ej: esque yo...porque yo...yo he pensado...)
- Recriminar al interlocutor (Ej: está equivocado...no me ha entendido...).
- Lapsos o mente en blanco (Ej: eheee..sabe queee...esteee...).
- Falta de habilidad interpretativa.

- No debe confrontar al usuario.
- Sentimientos, estados de ánimo.
- Escala de valores (lo que es poco para una persona, puede ser mucho para otra persona, o lo que es caro para una persona, puede ser barato para otra persona).

Frases que se debe evitar en la comunicación verbal:

Se debe tener cuidado con frases negativas o descuidadas para no perder la confianza del usuario, tales como los siguientes ejemplos:

- ¿Entiende? Connota que el usuario/a es poco inteligente.
- Pero es que no ha leído bien, señor!!!
- ¿Y qué esperaba?
- A mí no me pregunte por qué. Eso es lo que dice el reglamento.
- Creo que el funcionario que busca anda en el baño o tomando desayuno.
- Él está ocupado resolviendo un asunto importante! Recordar que nada es más importante que el usuario.
- Es que ese teléfono nunca lo contestan.
- Es que tenemos cada funcionario/a!.
- Es que yo no me encargo de eso. Lo siento.
- Eso es antes, ahora lo hacemos diferente.
- Eso nada tiene que ver conmigo. Es en otro lado.
- Espere un momento. Tengo una llamada. El usuario presencial, es primero que el teléfono.
- Estoy muy ocupado en este momento.
- No tengo idea, mejor pregúntele a otro funcionario.
- Si no me explica a qué viene, yo no puedo atenderlo.
- Pero, ¿no leyó las instrucciones?
- Ya le contesté eso!!!.

Además, evite la excesiva confianza con los usuarios /as(aunque los/as conozca). Se debe siempre entregar un trato profesional. Nunca use frases como los siguientes. Ejemplos:

- ¡Sí corazón, yo le dejo el mensaje!
- ¡Hola, cómo estaii! o Hola, y tú en que andas?, aunque sea un conocido en el trabajo o fuera del trabajo, se debe de actuar de manera profesional.
- ¡Noo, mi amor, eso era antes!
- ¡Bueno, mi reina, con mucho gusto!
- ¿Cómo estás? No tutear al usuario/a.

6. PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

El teléfono es un medio de comunicación que permite al usuario/a acceder a información, horas, etc de forma sencilla y rápida. La atención telefónica es de gran importancia, porque es una manera de contacto del usuario con determinado servicio de nuestro establecimiento. Por la voz, el usuario percibe si estamos escuchando atentamente y con interés y/o bien, si somos sinceros con él/ella. Es importante estandarizar los guiones y estilos cuando se contesta el teléfono, por lo cual es necesario seguir las siguientes recomendaciones:

- Saber usar todas las funciones del teléfono.
- Disponer de un listado de las extensiones de la Institución.
- Seguir el protocolo establecido al responder.
- Identifíquese. Contestar siempre saludando, identificando el nombre del funcionario/a, la jornada del día, el servicio, el establecimiento y ofreciendo colaboración
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.
- Mantener el micrófono frente a la boca a una distancia aproximada de 3 cm.
- Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles, etc.
- Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- Mantener una postura relajada y natural: proyecta el comportamiento mediante la voz.
- Si no se cuenta con diadema, sostener el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para anotar los mensajes o acceder al computador y buscar la información requerida por el ciudadano.
- Conteste pronto la llamada, al segundo o tercer timbre como máximo.
- Sonría cuando tome o realice una llamada.
- Adopte una voz “telefónica” controlando el volumen y velocidad.
- Evitar hablar muy rápido, porque afecta la compresión de la información y muy lento porque puede aburrir. Mantener una fluidez verbal intermedia
- Hacer preguntas que aporten al trámite que usted está llevando.
- Proyecte un tono de voz entusiasta, natural, atento y respetuoso.
- Evite frases como “No lo se”, “No puedo hacerlo”, “Tiene que”, “Espere un segundo” y “No”

- Despídase cordialmente.
- Si el teléfono tiene operando la función de atención múltiple, atienda las llamadas entrantes de manera gentil y trate de resolverlas, ya sea redireccionando la llamada, dejándola brevemente en espera o solucionando y terminando la llamada
- Si debe de poner en espera la llamada, comuníquelo antes de hacerlo y explique brevemente por qué debe de hacerlo. Es importante que el funcionario/a, evite dejar en espera al usuario/a por más de dos minutos seguidos sin una explicación. Si es necesario mantener la espera, se debe regresar al usuario y solicitar un par de minutos más y así consecutivamente hasta que se termine la espera. Esto demuestra respeto y consideración con el usuario y le permite a éste, decidir si desea o no seguir esperando

El Protocolo de atención telefónica es el siguiente:

1) **Saludo:** "ESE SAN CARLOS DE AIPE, buenos días/tardes/noches, habla con… (nombre y apellido)…en qué le puedo servir?, ¿con quién tengo el gusto de hablar?"
2) **Atención al requerimiento**. Escuchar atentamente y comprender la expresión de las necesidades de la solicitud o petición.
3) **Validar la identidad de la persona**. Realizar preguntas básicas como:
    - "¿Por favor me confirma su documento de identidad?"
    - "¿Por favor me indica cuál es su dirección?"
    - "¿Por favor me indica cuál es su eps?"
    - "Permítame un instante verifico en el sistema el estado actual. La línea va a permanecer un momento en silencio, no cuelgue por favor"
4) **Solución al requerimiento.** Brindar la información necesaria y posible. En el caso de no solucionar de fondo el requerimiento indicar los pasos a seguir.
5) **Despedida. "**Sr(a) (Nombre del afiliado) le puedo colaborar en algo más?... Gracias por haberse comunicado con la ESE San Carlos de Aipe, que tenga un buen (día, tarde, noche), recuerde que habló con (nombre de la persona que atendió la llamada)"

7. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

La atención personalizada es el medio en el que los usuarios interactúan personalmente con los funcionarios de la ESE, para realizar trámites, solicitar información y orientación o asistencia relacionada con nuestros servicios. La primera impresión es un proceso de percepción de una persona a otra, que transcurre en muy poco tiempo pero es determinante en un primer contacto. Para lograr atender satisfactoriamente al ciudadano, debemos generar un ambiente óptimo desde el momento que ingresa a nuestras instalaciones hasta que sale de la Entidad, por lo que debemos tener en cuenta:

VIGILANTES DE SEGURIDAD

- Abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime, evitando obstruirle el paso.
- Hacer contacto visual con él y sonreír, evitando mirar con desconfianza.
- Saludar diciendo: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido/a...”.
- Si debe revisar maletines, paquetes o demás efectos personales, informar al ciudadano, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en la Institución.

SERVIDORES DE VENTANILLA Ó DEMÁS OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ÁREAS ADMINISTRATIVAS:

- Los servidores de ventanilla, como también puede ocurrir con los demás colaboradores, interactúan en diferentes momentos con el ciudadano; en cada uno les corresponde proceder de la siguiente manera:
- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido/a”, “Mi nombre es (nombre y apellido...), ¿en qué le puedo servir?”.
- Abra la puerta o la ventanilla a tiempo según el horario dispuesto para la atención al usuario. Igualmente abra la puerta por cortesía aún si es fuera del horario de atención, por si el usuario tiene alguna inquietud pero informándole respetuosamente que no se encuentra en servicio.
- Procure estar en el sitio de trabajo 10 ó 15 minutos antes de iniciar servicio

- Preguntarle al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo "Señor" o "Señora". Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano que está atendiendo y escucharlo con atención.
- Responder a las preguntas del ciudadano y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.
- Atienda al usuario gentilmente. Verifique si el usuario necesita una atención preferencial. Verifique si es extranjero o necesita intérprete para que solicite uno por intermedio de las áreas de Atención al Usuario.
- Si está dentro de su labor revisar paquetes, solicite y revíselos de manera cordial, con respeto e informe que es por seguridad y a beneficio de todos los usuarios del Hospital.
- Verifique si está completa la documentación que trae el usuario para realizar el trámite que requiere. Infórmele, respetuosamente, los documentos o información faltante que son necesarios para la prestación del servicio. De igual manera, oriéntelo acerca de la ubicación o punto de atención donde los puede conseguir.
- Permanezca continuamente en el puesto de atención. Si es necesario retirarse por un momento, ya sea para resolver el requerimiento del usuario o por alguna necesidad personal, explique al ciudadano esta situación, el tiempo aproximado de demora y de ser posible, garantice que queda una persona apoyando el puesto de atención.
- Oriente de manera amable, al ciudadano para la resolución de su requerimiento e inclusive para el digiturno si lo hay.
- Si la respuesta es demorada o no se puede dar oportunamente, infórmele al ciudadano cuándo y por qué medio se hará llegar la respuesta.
- Si la solicitud no puede ser resuelta en ese punto de servicio, el colaborador debe explicarle al ciudadano por qué debe remitirlo a otro punto y si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, al colaborador le corresponde explicarle al ciudadano la razón de la demora, informar la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.
- Retroalimentar al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente. Preguntarle, como regla general: "¿Hay algo más en que pueda servirle?".

- Si hubo alguna dificultad para responder, informarle a su jefe inmediato para que resuelva de fondo. Tenga a la mano la documentación oficial de apoyo que se requiere para brindar respuestas al usuario.
- Antes de despedirse, pregúntele al usuario si tiene algún otro requerimiento para ayudarle.
- Por último, despídase del ciudadano de una manera gentil. Ejemplo. Señor o Señora (primordialmente incluya el apellido o nombre), tenga un buen día. Si ha quedado algún compromiso u oficio de respuesta al ciudadano, hágale seguimiento para tener la respuesta oportunamente al ciudadano. De ser posible comuníquese con el usuario informándole cuando se tenga la respuesta al compromiso.

Atención preferencial

Es importante que el personal de la ESE preste una atención con enfoque diferencial y preferencial, dando prioridad a los adultos mayores, mujeres en gestación y personas con alguna discapacidad.

Usuarios difíciles o inconformes

Un usuario molesto puede generar un impacto negativo hacia la entidad. Por eso es importante, tener en cuenta algunas pautas para su atención:

- Esfuércese que el usuario salga satisfecho, busque la mejor solución que pueda darle.
- No intente ganar una discusión, ni responder a sus comentarios o agresiones, no levante la voz.
- Si es necesario pasar el caso a otro compañero o al jefe, procure explicarle todos los detalles, porque es aún más molesto para el usuario tener que explicar dos veces una situación tensa y eso empeoraría la situación.