	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE	CÓDIGO:	GAH-P01-M-02
	GESTIÓN AMBULATORIA Y HOSPITALARIA	VERSIÓN:	01
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (PACIENTE Y SU FAMILIA)	VIGENCIA:	03-12-2015
Página 1 de 15			

**MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
(PACIENTE Y SU FAMILIA)**

GESTIÓN AMBULATORIA Y HOSPITALARIA

**ELABORADO POR:
COORDINADORA GESTIÓN A USUARIOS**

GRUPO GESTIÓN A USUARIOS

INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE

2015



	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE	CÓDIGO:	GAH-P01-M-02
	GESTIÓN AMBULATORIA Y HOSPITALARIA	VERSIÓN:	01
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (PACIENTE Y SU FAMILIA)	VIGENCIA:	03-12-2015
Página 2 de 15			

TABLA DE CONTENIDO


1.	DEFINICIÓN	3
2.	MARCO TEÓRICO	4
3.	ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO	5
3.1.	AMABILIDAD	5
3.2.	EFFECTIVIDAD	5
3.3.	OPORTUNIDAD	5
3.4.	IGUALDAD	5
3.5.	CALIDAD	5
4.	¿COMO ATENDER A LOS PACIENTES EN EL INC?	6
4.1.	COMO ATENDER A PERSONAS ALTERADAS	6
4.2.	ATENCIÓN PREFERENCIAL	7
4.2.1.	Mujeres embarazadas y adultos mayores.....	7
4.2.2.	Atención a niños, niñas y adolescentes	7
4.2.3.	Personas en situación de vulnerabilidad.....	7
4.2.4.	Grupos étnicos minoritarios.....	7
4.2.5.	Personas en condición de discapacidad	7
4.2.6.	Atención a personas con problemas de visión	7
4.2.7.	Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas	8
4.2.8.	Atención a personas con sordoceguera	8
4.2.9.	Atención a personas con discapacidad física o motora	8
4.2.10.	Atención a personas con discapacidad cognitiva	8
4.2.11.	Atención a personas con discapacidad mental	8
4.3.	COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL.....	8
4.3.1.	Cuando la respuesta a la solicitud es negativa.....	9
5.	MANEJO DE CANALES DE ATENCION	10
5.1.	CANALES DE ATENCION VIRTUAL	10
5.1.1.	Respuestas al ciudadano vía chat (individual).....	11
5.1.2.	Respuestas por chat	12
6.	ATENCION DE RECLAMOS.....	13
7.	DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES.....	14
7.1.	DERECHOS DE LOS PACIENTES.....	14
7.2.	DEBERES DE LOS PACIENTES.....	14

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE	CÓDIGO:	GAH-P01-M-02
	GESTIÓN AMBULATORIA Y HOSPITALARIA	VERSIÓN:	01
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (PACIENTE Y SU FAMILIA)	VIGENCIA:	03-12-2015
Página 3 de 15			

1. DEFINICIÓN

El servicio es una filosofía de vida que nos impulsa, como personas o entidades, a ayudar a los demás; es aquella vocación interna que nos compromete con el otro a satisfacer sus necesidades, sus requerimientos, sus expectativas e inquietudes.

Teniendo en cuenta lo anterior se hace necesario contar con un protocolo de atención al usuario el cual se utilice como herramienta que le permita a los funcionarios del Instituto Nacional de Cancerología ESE aplicar lineamientos en la ejecución de las diferentes labores de atención a los pacientes y sus familias con el fin de garantizar una atención adecuada y humana.

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE	CÓDIGO:	GAH-P01-M-02
	GESTIÓN AMBULATORIA Y HOSPITALARIA	VERSIÓN:	01
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (PACIENTE Y SU FAMILIA)	VIGENCIA:	03-12-2015
Página 4 de 15			

2. MARCO TEÓRICO


La “**Constitución Política**” en su artículo [2°](#) establece que “son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación

En el Artículo [209](#) de la “**Constitución Política**” “la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.”

En la “**Ley 489 de 1998**” en el artículo [4](#) dispone que “la función administrativa del Estado busca la satisfacción de las necesidades generales de todos los habitantes, de conformidad con los principios, finalidades y cometidos consagrados en la Constitución Política. Los organismos, entidades y personas encargadas, de manera permanente o transitoria, del ejercicio de funciones administrativas deben ejercerlas consultando el interés general.”

En el artículo [1°](#) del “**Decreto Nacional 2623 de 2009**” creó el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano – SNSC– “como instancia coordinadora para la Administración Pública del Orden Nacional de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la Administración al servicio del ciudadano”.

Teniendo en cuenta lo anterior se hace necesario para el Instituto Nacional de Cancerología contar con un protocolo de atención al usuario el cual sirva como guía a cada uno de los servidores públicos a fin de conocer y aplicar prácticas adecuadas para brindar una adecuada atención al usuario atención Oncologica centrada en el paciente y su familia

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE	CÓDIGO:	GAH-P01-M-02
	GESTIÓN AMBULATORIA Y HOSPITALARIA	VERSIÓN:	01
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (PACIENTE Y SU FAMILIA)	VIGENCIA:	03-12-2015
Página 5 de 15			

3. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO

El servicio que presta el Instituto Nacional de Cancerología se encuentra enmarcado hacia el paciente y su familia, por tal motivo que dentro de los atributos para brindar una adecuada atención se tienen en cuenta los siguientes:

3.1. AMABILIDAD

- Brindar trato digno y humanizado a nuestros pacientes y sus familiares dirigiéndose a ellos de manera respetuosa, gentil y sincera, otorgándoles la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración por su condición de vulnerabilidad.

3.2. EFECTIVIDAD

- Que el servicio responda a las necesidades y solicitudes de los pacientes, siempre cuando este dentro de las posibilidades del instituto, teniendo en cuenta las normas y principios que rigen nuestro accionar como servidoras y servidores públicos.

3.3. OPORTUNIDAD


- Que los diferentes servicios que ofrece el INC se presenten en forma ágil y se preste en el tiempo establecido y en el momento requerido. Que los pacientes y sus familiares conozcan las dependencias, horarios y servicios para de esta **manera contribuir a que su paso por el INC sea más fácil y agradable.**

3.4. IGUALDAD

- Todos los pacientes del INC serán tratados en igualdad de condiciones independientemente de su condición social

3.5. CALIDAD

- Servicios encaminados hacia el mejoramiento continuo con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros pacientes, para esto el INC cuenta con un sistema integrado de gestión de la calidad cuyos principios están basados en la "calidad como filosofía de vida y respeto incondicional a todo ser humano como compromiso por la excelencia"

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE	CÓDIGO:	GAH-P01-M-02
	GESTIÓN AMBULATORIA Y HOSPITALARIA	VERSIÓN:	01
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (PACIENTE Y SU FAMILIA)	VIGENCIA:	03-12-2015
Página 6 de 15			

4. ¿COMO ATENDER A LOS PACIENTES EN EL INC?

Prestar un servicio de calidad a los pacientes requiere ante todo de nuestro compromiso y que realmente asumamos de manera tanto racional como afectiva, que ellos merecen nuestra dedicación y esfuerzo pues son la razón por la cual nosotros hoy nos desempeñamos como servidoras y servidores públicos en el INC ESE.

Teniendo en cuenta la condición de los pacientes se hace necesario que los servidores públicos que laboran en el INC estén orientados hacia el servicio de los pacientes y sus familias desarrollando actitudes, habilidades y conductas adecuadas de buen servicio en las diferentes áreas en donde se desempeñen.

A continuación se hace referencia de la forma en la cual se debe brindar atención a los pacientes y familiares en el INC. ESE


- El funcionario del INC debe optar por tener una aptitud de escucha, de ponerse en el lugar del otro y atender sus necesidades y peticiones.
- Brindar trato personalizado, lo cual incluye anticiparse y satisfacer las necesidades del paciente en cuanto se encuentre al alcance.
- Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.
- Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- Orientar con claridad y precisión.
- Atender con calidez y agilidad.
- No se permite tratar al paciente de manera altiva y desconsiderada., hacer esperarlo innecesariamente y no ofrecer una explicación por la demora.
- No tener la información o el conocimiento necesario para atender su solicitud.

En caso de que el usuario sea grosero o violento se debe exigir respeto de manera cortés, en caso de que la persona persista en su conducta, el funcionario del INC debe reportarlo en la Coordinación de Atención al Usuario, en donde se dará manejo a la situación. Direccionando al paciente a los diferentes puntos de atención al ciudadano dependiendo de su necesidad.

4.1. COMO ATENDER A PERSONAS ALTERADAS

Se recomienda:

- Mantener una actitud amigable y no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni postura corporal.
- Se debe dejar que la persona se desahogue, escuchándolo atentamente, no interrumpirlo, ni entablar una discusión con él.
- Evitar calificar su estado de ánimo ni pedirle que se calme.
- No se debe tomar la situación como algo personal, recordar que la persona por lo general se queja del servicio, no de la persona que lo está atendiendo.
- No se debe perder el control si el funcionario conserva la calma es probable que la persona también se calme.
- Es preciso cuidar el tono de voz, muchas veces no cuenta que se dice si no como se dice.
- Usar frases como “lo comprendo” “que pena” “claro que sí”.
- Se deben dar alternativas de solución, en caso de que los haya, y comprometerse solo con lo que se pueda cumplir. Si el mismo problema ocurre con la misma persona se debe informar a la oficina de atención al usuario para dar una solución a fondo, direccionando al paciente y su familia a nuestros servicios como el grupo de salud mental en el cual podrá recibir apoyo clínico o en caso de ser vulnerada la integridad del funcionario podrá solicitar apoyo con el grupo de vigilancia.

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE	CÓDIGO:	GAH-P01-M-02
	GESTIÓN AMBULATORIA Y HOSPITALARIA	VERSIÓN:	01
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (PACIENTE Y SU FAMILIA)	VIGENCIA:	03-12-2015
Página 7 de 15			

4.2. ATENCIÓN PREFERENCIAL

Es aquella que ofrece en forma prioritaria a ciudadanos en situaciones específicas, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja.

4.2.1. Mujeres embarazadas y adultos mayores

- Deben ser atendidos con prioridad y si hay más de uno, su atención debe realizarse en orden de llegada.

4.2.2. Atención a niños, niñas y adolescentes

- En caso de atención personalizada tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos.
- Pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos sobre asuntos de su interés particular. Hay que escuchar atentamente y otorgar a la solicitud un tratamiento reservado.
- No manifestar incredulidad sobre lo que el niño o adolescente exprese.
- Debe llamárselos por su nombre sin usar apelativos.
- Se debe hablar en un lenguaje claro acorde con su edad.

4.2.3. Personas en situación de vulnerabilidad

Le corresponde al servidor público:

- Escuchar atentamente y orientar sin prejuicio alguno.
- Ofrecer un trato respetuoso y considerado ya que es un ciudadano que ha sufrido situaciones indeseables.

4.2.4. Grupos étnicos minoritarios

El servidor público debe:


- Identificar si la persona puede comunicarse en español.
- Si no habla español le debe solicitar que se explique con señas.
- Puede ser un procedimiento dispendioso, que demandará paciencia y voluntad de servicio.
- Solicitar los documentos por medio de señas, de manera que al revisarlos se advierta cual es el requerimiento o necesidad del ciudadano.

4.2.5. Personas en condición de discapacidad

- Preguntar antes de ayudar. Previo a llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: “¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le asista?”.
- No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños.
- Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode.
- Verificar siempre que la información suministrada ha sido comprendida y de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.

4.2.6. Atención a personas con problemas de visión

- Ofrezca información continua sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- Orientar con claridad, usando expresiones como: “Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo”.

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE	CÓDIGO:	GAH-P01-M-02
	GESTIÓN AMBULATORIA Y HOSPITALARIA	VERSIÓN:	01
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (PACIENTE Y SU FAMILIA)	VIGENCIA:	03-12-2015
Página 8 de 15			

- Si la persona tiene perro guía, no separarlos, ni distraer o consentir al animal.
- Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, no halar de su ropa ni del brazo, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.
- Si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.

4.2.7. Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas

- Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada.
- Evitar taparse la boca o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios.
- Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba.

4.2.8. Atención a personas con sordoceguera

- Informar que se está presente tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.
- Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, esperar hasta que pueda atender.
- Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.
- Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.
- Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.

4.2.9. Atención a personas con discapacidad física o motora

- No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón.
- Si la persona está en silla de ruedas, ubicarse frente a ella a una distancia mínima de un metro.

4.2.10. Atención a personas con discapacidad cognitiva


- Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- Ser paciente tanto al hablar como al escuchar pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida.

4.2.11. Atención a personas con discapacidad mental

- Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
- Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.
- Confirmar que la información dada ha sido comprendida.

4.3. COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL


- Se debe utilizar un lenguaje para hablar con las personas, respetuoso, sencillo, utilizar frases apropiadas como: “con mucho gusto” “¿en qué le puedo ayudar?”
- Evite el uso de siglas, en caso de utilizarlas explicar al paciente lo que significa.
- Llame al ciudadano por el nombre que el utilice.
- Evite tutear al ciudadano al igual que términos como: mi amor, corazón. Para dirigirse al ciudadano use frases como: “señor” o “señora”.
- Evite respuestas cortantes de tipo “sí”, “no”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE	CÓDIGO:	GAH-P01-M-02
	GESTIÓN AMBULATORIA Y HOSPITALARIA	VERSIÓN:	01
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (PACIENTE Y SU FAMILIA)	VIGENCIA:	03-12-2015
Página 9 de 15			

4.3.1. Cuando la respuesta a la solicitud es negativa

No siempre se puede dar al ciudadano la respuesta que el espera, por lo tanto cuando se niegue una solicitud se deben decir las cosas como son, sin rodeos, ofreciendo todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda las razones.

- Explique con claridad y sin tecnicismos los motivos por los cuales no se puede acceder a la información o a la solicitud.
- Brinde alternativas que permitan solucionar aceptablemente la petición, mostrándole al ciudadano que es importante y que nuestra intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.
- Asegúrese que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos a seguir si los hay.
- En caso de ser negado el servicio diligencie el registro de la Supersalud “formato de negación de servicios o medicamentos” ubicado en la norma denominada circular única.

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE	CÓDIGO:	GAH-P01-M-02
	GESTIÓN AMBULATORIA Y HOSPITALARIA	VERSIÓN:	01
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (PACIENTE Y SU FAMILIA)	VIGENCIA:	03-12-2015
Página 10 de 15			

5. MANEJO DE CANALES DE ATENCION

El Instituto dispone de los siguientes canales: personalizada y directa, telefónica, pagina web y redes sociales. Los cuales son medios que tienen los ciudadanos para realizar trámites, solicitar información del INC los cuales pueden ser presenciales, telefónico de correspondencia o virtual, teniendo en cuenta lo anterior el funcionario del INC debe:

Suministrar información de manera respetuosa, amable, brindando el mismo trato a todos los ciudadanos en igualdad de condiciones.

- La respuesta será brindada de manera oportuna, dando cumplimiento con los términos de ley.
- Procurar dar respuesta y resolver la inquietud del ciudadano buscando que esta satisfaga al solicitante y cumpla con sus expectativas.
- Al dar respuesta debe evitar términos como: no sé, vuelva mañana, eso no me toca a mí, entre otros.
- El funcionario del INC debe estar informado sobre el Sistema de quejas y reclamos PQRS. Debe conocer los servicios que presta el instituto con el fin de orientar y brindar información clara y precisa.
- Debe seguir el conducto regular con aquellos temas que no puede solucionar, direccionándolos al área de atención al usuario en donde se realizara el debido proceso.
- No está permitido recibido pagos, regalos, a cambio del buen servicio al ciudadano, hacerlo conlleva a responsabilidad penal y disciplinaria.


5.1. CANALES DE ATENCION VIRTUAL

El funcionario es responsable del uso de su cuenta de correo, por tal motivo no debe permitir el acceso a terceros.

- El correo institucional no debe ser utilizado para temas personales ni para enviar temas personales, cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar al INC.

Se debe seguir el protocolo establecido por INC con relación al uso de planillas y firmas, lineamientos que puede encontrar en correspondencia, con el modulo documental del SIAPINC 4


- Imprimir los correos electrónicos únicamente en el caso en que sea absolutamente necesario; recordar la política de cero papeles.
- Se debe dar respuesta únicamente a los mensajes que llegan por correo institucional y no del correo personal o de un servidor.
- Se debe responder siempre desde el correo electrónico oficial de INC.
 - Para enviar o responder un correo tenga en cuenta:
 - Defina el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo “Asunto”.
 - En el campo “para”, designe el destinatario principal, esta es la persona a la que se le envía el correo electrónico.
 - En el campo “C.C” (con copia) seleccione las personas que deban estar informadas sobre esta comunicación.
 - Al responder un mensaje debe verificar si es necesario que todos a quienes envió copia del mismo necesitan conocer la respuesta, evitando de esta manera que se ocupe espacio en los buzones de correo electrónico de otros miembros de INC.
 - No olvide responder al mensaje, empezar la comunicación con una frase como “según su solicitud de la fecha –relacionarla-” o “en respuesta a su solicitud”.
 - Escriba siempre en tono impersonal.
 - Al enviar el correo electrónico sea conciso para que su mensaje no se torne difícil de entender.

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE	CÓDIGO:	GAH-P01-M-02
	GESTIÓN AMBULATORIA Y HOSPITALARIA	VERSIÓN:	01
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (PACIENTE Y SU FAMILIA)	VIGENCIA:	03-12-2015
Página 11 de 15			

- Redacte oraciones cortas y precisas para que sea más fácil de leer, un texto bien estructurado ayuda a evitar malos entendidos o confusiones.
- No olvide responder todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano de forma clara y precisa.
- Guarde el archivo en un formato que la mayoría de software pueda leer, este atento al tamaño del archivo adjunto pues un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor del correo electrónico del destinatario.
- Para finalizar el mensaje tenga en cuenta:
- Asegúrese que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de ser necesario. Esto puede ser: teléfono, correo electrónico, nombre y la dirección web de INC. Recuerde usar plantilla y firma de INC.
- Antes de enviar revise que el mensaje está completo, con esto evitara errores que generen mala impresión del INC en quien recibe su correo electrónico.
- Recuerde que el INC establece que la respuesta exige un proceso de aprobación previo a su envío, siga esa directriz.

5.1.1. Respuestas al ciudadano vía chat (individual)

- Verifique el estado del equipo antes de empezar (Diademas, computador, acceso a internet).
- Tenga a mano el material institucional de apoyo de las respuestas (cuadernillo de atención al ciudadano en el INC).
- Inicie el servicio al ciudadano lo más pronto posible, después de que este acceda al chat evite demoras o tiempo de espera injustificados.
- Responda las preguntas por orden de entrada al servicio.
- Una vez acceda a la solicitud del chat, salude al usuario diciendo: “buenos días/tardes, soy (nombre y apellido) pregunte el nombre y el correo electrónico del interlocutor, en seguida pregunte “¿en qué le puedo ayudar?”.
- Una vez hecha la solicitud analice su contenido y establezca si la pregunta por el tema planteado o la complejidad de la respuesta desborda las posibilidades del chat, de será si, informe al ciudadano diciendo “le ofrezco disculpas, pero su solicitud no procede en este medio, lo invito a presentarlo por (y se le da la opción para que proceda).
- Si la solicitud no es clara, es conveniente preguntar: (puede precisarme con más detalle su solicitud) o preguntar: “¿me puede facilitar algún dato adicional?”.
- Verifique si ha entendido poniendo la situación en sus propias palabras y confirme con el ciudadano si es correcta esa versión.
- Una vez entendida la solicitud, busque la información, prepare la respuesta e informe al ciudadano que esta tarea puede llevar tiempo, para ello utilice una frase como: “por favor espere un momento mientras encuentro la información que necesita”, una vez tenga la información responda teniendo en cuenta las siguientes recomendaciones:
- Cuide la ortografía, una comunicación con errores pierde seriedad.
- Comuníquese con el ciudadano, use frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez de la conversación.
- No utilice mayúsculas, excepto cuando corresponda por ortografía. Recuerde, las mayúsculas sostenidas en un escrito equivalen a gritos en el lenguaje escrito.
- No utilice símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración.
- Divida las respuestas largas en bloques.
- No deje que transcurra mucho tiempo sin hablarle al usuario para que no piense que ha perdido la comunicación.
- Si la respuesta que ha formulado el ciudadano es muy compleja o hace falta tiempo para responder durante el horario del chat, conviene enviar un mensaje como: “para responder a su mensaje se necesita tiempo

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE	CÓDIGO:	GAH-P01-M-02
	GESTIÓN AMBULATORIA Y HOSPITALARIA	VERSIÓN:	01
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (PACIENTE Y SU FAMILIA)	VIGENCIA:	03-12-2015
Página 12 de 15			


adicional, si le parece bien, le enviaremos la respuesta completa por correo electrónico o por el medio que usted indique”.

- En caso de que la comunicación se corte, elabore la respuesta después envíela a la dirección informada por el ciudadano.
- Al finalizar enviar un mensaje de cierre al ciudadano para comprobar que entendió la respuesta.
- Una vez confirme que el ciudadano entendió y está conforme con la respuesta, despídase y agradezca el uso del servicio.
- En caso de que el ciudadano no responda en un tiempo prudencial, envíele la última respuesta disponible e invítelo a comunicarse nuevamente.

5.1.2. Respuestas por chat


Verifique el estado de los equipos (Diademas, computador, acceso a internet).

- Tenga a mano material institucional de apoyo de las respuestas (cuadernillo de atención al usuario de INC).
- Inicie el servicio al ciudadano en la hora anunciada.
- Salude al usuario diciendo: “buenos días/tardes, soy (nombre y apellido)
- Explíqueles a los participantes como se realizara el chat.
- Informe a los participantes como se realizará el chat.
- Informe las reglas de participación: lenguaje, expresión, extensión de la intervención y otras que sean definidas por el INC.
- Exponga el objetivo del chat y porque la selección del tema.
- Responda las preguntas por orden de entrada.
- No de opiniones personales ni suponga o interprete las intervenciones de los participantes.
- Cuide la redacción (como se explica en el apartado del chat individual)
- Respete el tiempo previsto para el chat
- En caso de no saber la respuesta a una pregunta de un usuario pídale el correo electrónico y ofrézcale Enviar la respuesta en un término no mayor al número de horas que tenga definido en el INC.
- Si un participante incumple las reglas es prudente reconvenirlo amablemente con frases como “por favor ayudemos a dar cumplimiento” o “recuerde que se acordó que.”
- Invite a los participantes a informar su correo electrónico si quieren recibir invitación a otros chats
- Agradezca la participación de los Usuarios.

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE	CÓDIGO:	GAH-P01-M-02
	GESTIÓN AMBULATORIA Y HOSPITALARIA	VERSIÓN:	01
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (PACIENTE Y SU FAMILIA)	VIGENCIA:	03-12-2015
Página 13 de 15			

6. ATENCION DE RECLAMOS

- Escuche con atención y sin interrumpir al ciudadano.
- Formule todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de los que el ciudadano está solicitando.
- Explique en primera instancia lo que puede hacer y luego deje claro de manera tranquila aquello que no puede hacer.
- Ponga de inmediato en ejecución la solución ofrecida.
- Tenga en cuenta los tiempos establecidos para responder.
- En lo posible contacte al ciudadano posteriormente a la respuesta para saber si quedo satisfecho con la solución.

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE	CÓDIGO:	GAH-P01-M-02
	GESTIÓN AMBULATORIA Y HOSPITALARIA	VERSIÓN:	01
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (PACIENTE Y SU FAMILIA)	VIGENCIA:	03-12-2015
Página 14 de 15			

7. DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES

7.1. DERECHOS DE LOS PACIENTES


Los pacientes oncológicos que han sido autorizados por las aseguradoras donde el instituto hace parte de su RED de prestadores o aquellos que acuden en forma particular a nuestros servicios de salud, tienen derecho a:

- Recibir una atención oncológica integral ética, humana y científicamente calificada; en un clima de confianza y respeto mutuo.
- Disfrutar de una comunicación plena y clara con el equipo de salud apropiadas a sus condiciones psicológicas y culturales, que le permitan obtener toda la información oportuna y necesaria respecto a la enfermedad que padece, así como a los procedimientos que se vayan a practicar y el pronóstico y riesgo que dicho tratamiento conlleve. También podrá elegir recibir o no la información.
- Que su cónyuge compañero o compañera permanente y sus familiares cercanos o representantes, en caso de inconsciencia, incapacidad para decidir o minoría de edad del paciente, consientan o rechacen procedimientos o tratamientos. Los profesionales de la salud, los progenitores, acudientes, familiares, representantes y los tutores o curadores promoverán la adopción de decisiones autónomas por parte de los menores de edad, cuando estos estén en capacidad de comprender la situación, determinarse y darse a entender.
- A que se mantenga la confidencialidad, intimidad y secreto de su enfermedad e información clínica, sin perjuicio de la posibilidad de acceso a la historia con su autorización o por parte de las autoridades competentes en las condiciones que la ley determina.
- Recibir durante todo el proceso de la enfermedad, la mejor asistencia médica disponible, respetando los deseos del paciente, incluso en el caso de enfermedad irreversible.
- Respetar sus creencias y costumbres, su intimidad, así como las opiniones personales que tenga, sin recibir trato discriminatorio por motivos de raza, sexo, edad, idioma, religión, opiniones políticas, filosóficas, o de cualquier índole, enfermedad, origen nacional, familiar o social, lengua, posición económica o condición social o información genética de la cual sea portador.
- Ser respetado en su voluntad de participar o no en investigaciones realizadas por personal científicamente calificado, avaladas por el comité ética de investigación institucional siempre y cuando se le haya informado acerca de los objetivos, métodos, posibles beneficios, riesgos previsibles e incomodidades que el proceso investigativo pueda implicar. Abandonar en cualquier momento su participación en la investigación que participe, en forma libre, voluntaria y sin dar explicación alguna.
- Morir con dignidad y respeto de su voluntad de permitir que el proceso de la muerte siga su curso natural en la fase terminal de su enfermedad.

7.2. DEBERES DE LOS PACIENTES

Los pacientes oncológicos que han sido autorizados por las aseguradoras donde el instituto hace parte de su RED de prestadores o aquellos acuden en forma particular a nuestros servicios de salud, tienen los siguientes deberes:

- Cancelar oportunamente las citas a las que no va a asistir.
- Atender las recomendaciones formuladas por el personal de salud y las recibidas en los programas de promoción de la salud y la prevención de la enfermedad.
- Respetar al personal responsable en la prestación y administración de los servicios de salud, absteniéndose de agresión física, verbal o de cualquier forma en contra del personal asistencial, administrativo contratistas o vinculados de cualquier forma a la institución.
- Cumplir las normas del sistema de salud.

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE	CÓDIGO:	GAH-P01-M-02
	GESTIÓN AMBULATORIA Y HOSPITALARIA	VERSIÓN:	01
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (PACIENTE Y SU FAMILIA)	VIGENCIA:	03-12-2015
Página 15 de 15			

- Asumir las decisiones sobre su salud, diligenciar los consentimientos y disentimientos informados y aceptar las implicaciones de continuar o no su tratamiento.
- Suministrar información plena y completa sobre su identificación, condición socioeconómica y estado de salud. Incluido si ha recibido o recibe terapias alternativas o tratamientos complementarios.
- Asistir cumplidamente a las citas.
- Participar en las instancias de deliberación, veeduría y seguimiento del sistema de salud.
- Brindar un trato respetuoso y humano al personal médico, otros pacientes y su familia.
- Realizar los pagos que correspondan de acuerdo al Sistema General de Seguridad Social en Salud de manera oportuna.
- Contribuir con el cuidado de las instalaciones de la Institución y el medio ambiente así como cumplir con la correcta disposición de los residuos.
- Tener un comportamiento ético y cumplir con las normas establecidas en Institución y adoptar las medidas de seguridad.

"TODA VERSIÓN IMPRESA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA DOCUMENTO NO CONTROLADO"

ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ	
Cargo:	Profesional Universitario	Cargo:	Coordinadora	Cargo:	Subdirector General
Dependencia:	Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	Dependencia:	Gestión a Usuarios	Dependencia:	Subdirección General de Atención Médica y Docencia
Fecha:	27-11-2015	Fecha:	01-12-2015	Fecha:	02-12-2015