	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE	CÓDIGO:	GAC-P01-M-02
	GESTIÓN APOYO CLÍNICO	VERSIÓN:	02
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (PACIENTE Y SU FAMILIA)	VIGENCIA:	29-05-2018
Página 1 de 18			

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

GESTIÓN DE APOYO CLÍNICO

**ELABORADO POR:
COORDINADORA GESTIÓN A USUARIOS**

GRUPO GESTIÓN A USUARIOS

INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE

2016



	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE	CÓDIGO:	GAC-P01-M-02
	GESTIÓN APOYO CLÍNICO	VERSIÓN:	02
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (PACIENTE Y SU FAMILIA)	VIGENCIA:	29-05-2018
Página 2 de 18			

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	8
4.2.6.	Atención a personas con problemas de visión	9
4.2.7.	Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacusias	9
4.2.8.	Atención a personas con sordo-ceguera.....	9
4.2.9.	Atención a personas con discapacidad física o motora	9
4.2.10.	Atención a personas con discapacidad cognitiva	9
4.2.11.	Atención a personas con discapacidad mental	9
4.3.	COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL.....	12
4.3.1.	Cuando la respuesta a la solicitud es negativa.....	12
5.	ATENCIÓN DE RECLAMOS.....	12
6.	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL.....	13
7.	PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA.....	13
8.0	PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL	15
9.0	PROTOCOLO DE ATENCIÓN POR CORRESPONDENCIA.....	16
10.0	DERECHOS DE LOS PACIENTES.....	16
11.0	DEBERES DE LOS PACIENTES.....	17

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE	CÓDIGO:	GAC-P01-M-02
	GESTIÓN APOYO CLÍNICO	VERSIÓN:	02
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (PACIENTE Y SU FAMILIA)	VIGENCIA:	29-05-2018
		Página 3 de 18	

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:	GAC-P01-M-02
	GESTIÓN APOYO CLÍNICO	VERSIÓN:	02
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (PACIENTE Y SU FAMILIA)	VIGENCIA:	29-05-2018
	Página 4 de 18		

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:	GAC-P01-M-02
	GESTIÓN APOYO CLÍNICO	VERSIÓN:	02
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (PACIENTE Y SU FAMILIA)	VIGENCIA:	29-05-2018
Página 5 de 18			

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:	GAC-P01-M-02
	GESTIÓN APOYO CLÍNICO	VERSIÓN:	02
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (PACIENTE Y SU FAMILIA)	VIGENCIA:	29-05-2018
Página 6 de 18			

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:	GAC-P01-M-02
	GESTIÓN APOYO CLÍNICO	VERSIÓN:	02
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (PACIENTE Y SU FAMILIA)	VIGENCIA:	29-05-2018
Página 7 de 18			

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.

Paso 1: Dar cita al paciente:

En el momento de solicitar la cita, si el usuario manifiesta que el paciente pertenece a las siguientes EPS:

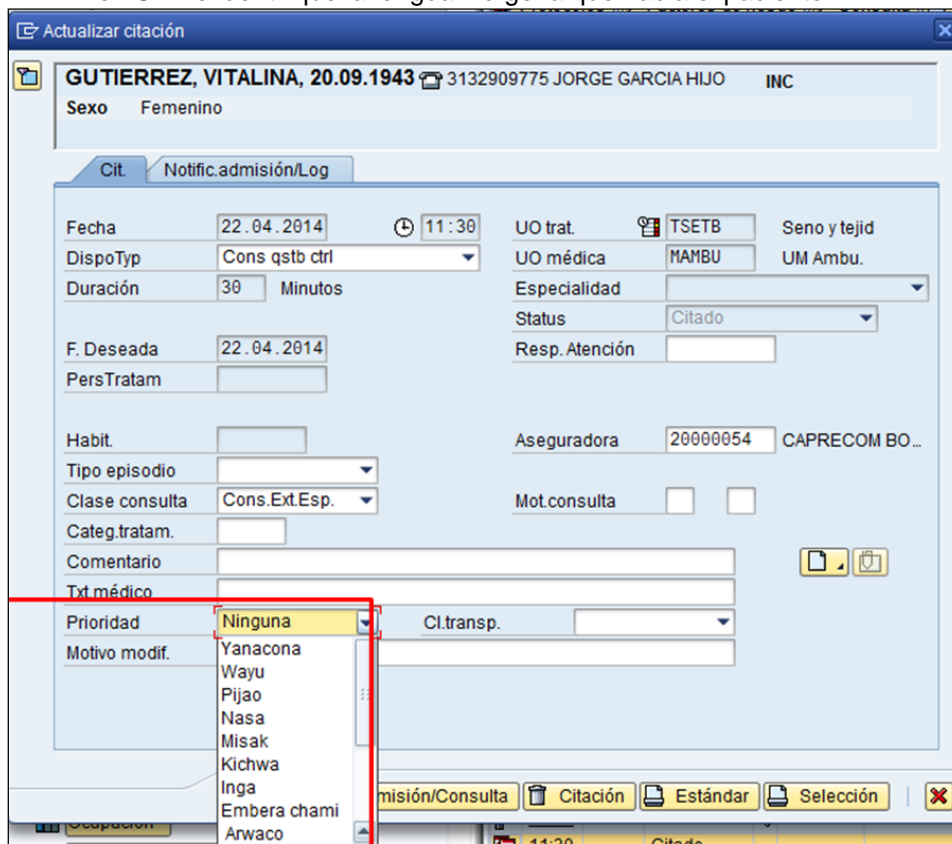
- Asociación indígena del Cauca
- Asociación Mutual Mallamas IPIA.
- Anas Wayuu EPSI
- Dusakawy
- Servicio Occidental De Salud
- Gobernación del Amazonas
- Comfamiliar Guajira
- Otras

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE	CÓDIGO:	GAC-P01-M-02
	GESTIÓN APOYO CLÍNICO	VERSIÓN:	02
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (PACIENTE Y SU FAMILIA)	VIGENCIA:	29-05-2018
Página 8 de 18			

El auxiliar encargado de asignar la cita deberá preguntar:


1. Si el paciente habla español, en caso afirmativo debe continuar los pasos descritos en el instructivo **“UFT-P01-I-07 instructivo para asignar, reprogramar y/o cancelar citas por teléfono”**.
2. Si el paciente solo habla lengua indígena el auxiliar el auxiliar del Call Center debe preguntar si viene con traductor, si la respuesta es afirmativa debe continuar los pasos descritos en el instructivo **“UFT-P01-I-07 instructivo para asignar, reprogramar y/o cancelar citas por teléfono”**..
3. En caso el paciente no cuente con traductor, pregunte qué tipo de lengua habla, escoja la siguiente en casilla

Prioridad en SAP e identifique la lengua indígena que habla el paciente.



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.

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE	CÓDIGO:	GAC-P01-M-02
	GESTIÓN APOYO CLÍNICO	VERSIÓN:	02
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (PACIENTE Y SU FAMILIA)	VIGENCIA:	29-05-2018
		Página 9 de 18	

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”.
- 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 hipoacusias

- 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 sordo-ceguera

- 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.

4.2.12. Pacientes que solo hablan lenguas indígenas

Paso 1: Dar cita al paciente:


	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE	CÓDIGO:	GAC-P01-M-02
	GESTIÓN APOYO CLÍNICO	VERSIÓN:	02
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (PACIENTE Y SU FAMILIA)	VIGENCIA:	29-05-2018
Página 10 de 18			

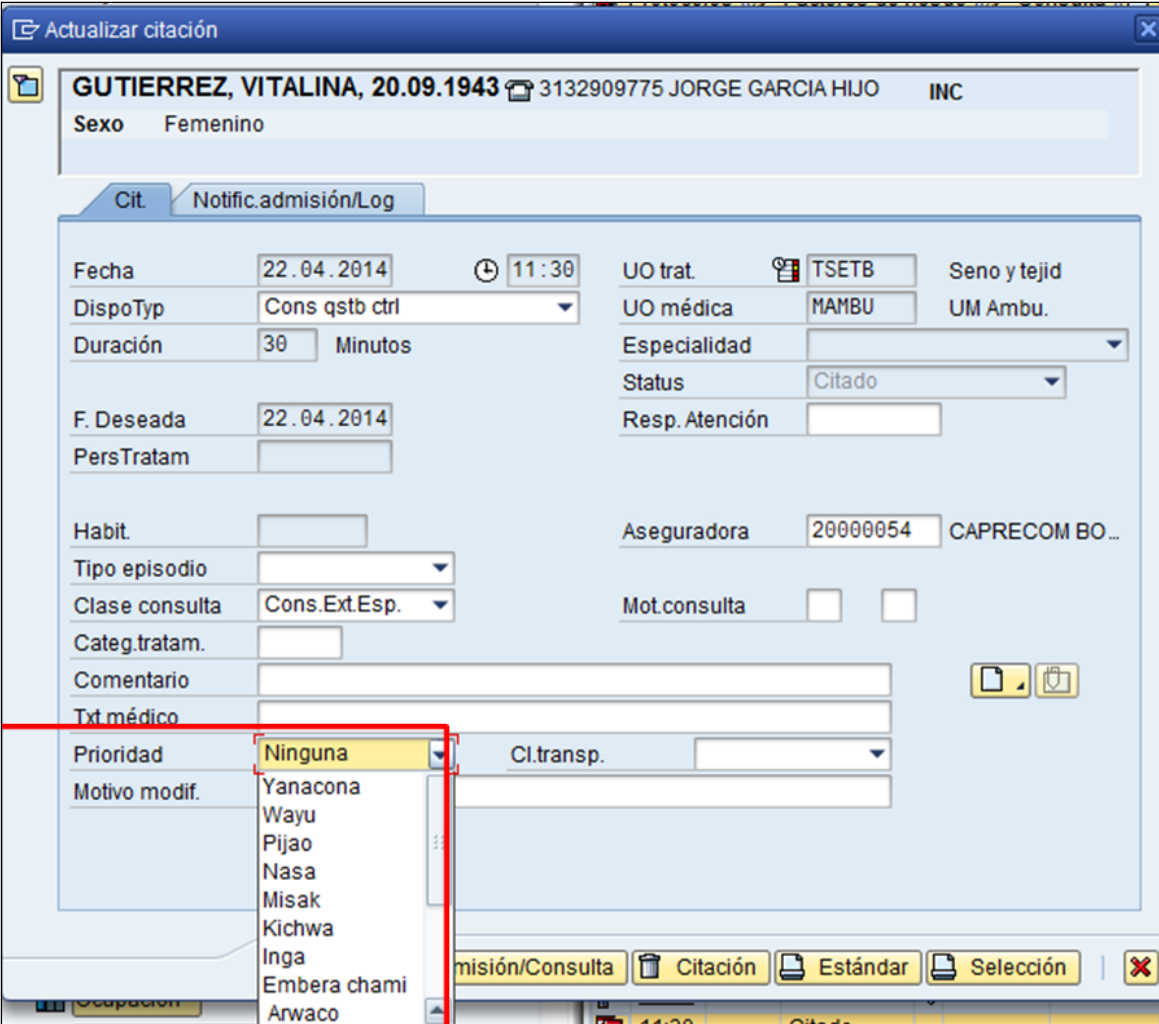
En el momento de solicitar la cita, si el usuario manifiesta que el paciente pertenece a las siguientes EPS:

- Asociación indígena del Cauca
- Asociación Mutual Mallamas IPIA.
- Anas Wayuu EPSI
- Dusakawy
- Servicio Occidental De Salud
- Gobernación del Amazonas
- Comfamiliar Guajira
- Otras

El auxiliar encargado de asignar la cita deberá preguntar:

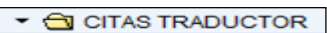
1. Si el paciente habla español, en caso afirmativo debe continuar los pasos descritos en el instructivo **UFT-P01-I-07 instructivo para asignar, reprogramar y/o cancelar citas por teléfono**".
2. Si el paciente solo habla lengua indígena el auxiliar el auxiliar del Call Center debe preguntar si viene con traductor, si la respuesta es afirmativa debe continuar los pasos descritos en el instructivo **UFT-P01-I-07 instructivo para asignar, reprogramar y/o cancelar citas por teléfono**".
3. En caso el paciente no cuente con traductor, pregunte qué tipo de lengua habla, escoja la siguiente en casilla en SAP e identifique la lengua indígena que habla el paciente.

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE	CÓDIGO:	GAC-P01-M-02
	GESTIÓN APOYO CLÍNICO	VERSIÓN:	02
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (PACIENTE Y SU FAMILIA)	VIGENCIA:	29-05-2018
			Página 11 de 18

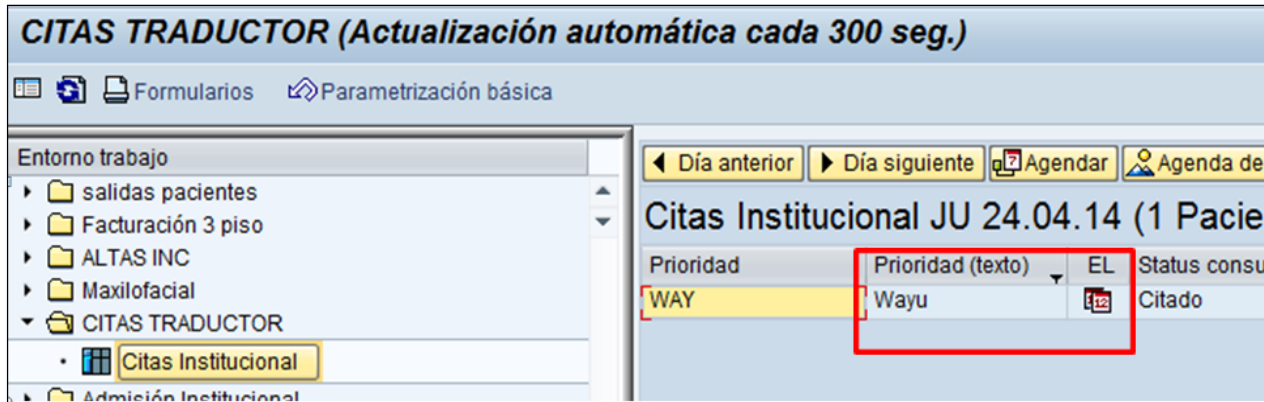


4. Continúe la asignación de la cita de acuerdo al instructivo **UFT-P01-I-07 instructivo para asignar, reprogramar y/o cancelar citas por teléfono**".

Paso 2: Buscar traductor al paciente

1. La Coordinadora de Gestión a Usuarios debe verificar en SAP diariamente en el puesto de trabajo  **CITAS TRADUCTOR** si hay algún paciente que como prioridad tenga algunas de las lenguas anteriormente descritas, se verifica el día y la hora de la citación, para contactar al traductor de la lengua correspondiente e informa la fecha, hora que deben presentarse en la Oficina de Gestión a Usuarios desde donde se presentara con el paciente.

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE	CÓDIGO:	GAC-P01-M-02
	GESTIÓN APOYO CLÍNICO	VERSIÓN:	02
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (PACIENTE Y SU FAMILIA)	VIGENCIA:	29-05-2018
			Página 12 de 18



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.


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.

5. ATENCIÓN 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 quedó satisfecho con la solución.

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE	CÓDIGO:	GAC-P01-M-02
	GESTIÓN APOYO CLÍNICO	VERSIÓN:	02
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (PACIENTE Y SU FAMILIA)	VIGENCIA:	29-05-2018
Página 13 de 18			

6. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

Es responsabilidad de los funcionarios que laboran en el INC cumplir con las siguientes recomendaciones para la atención al usuario:

- 6.1 Presentación personal:** Mantener una buena presentación, apropiada para el rol que se desempeña y guardar adecuadamente la imagen institucional. La identificación para este caso el carnet de la institución siempre debe estar visible.
- 6.2 Comportamiento:** Procurar no comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano; o hablar por celular o con sus compañeros
- 6.3 La expresividad en el rostro:** Debe procurarse mirar al usuario a los ojos, utilizar un lenguaje gestual y corporal acorde con el trato verbal, es decir, educado, cortés.
- 6.4 La voz y el lenguaje:** Se debe procurar adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.
- 6.5 La postura:** Es aconsejable mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.
- 6.6 El puesto de trabajo:** Se debe procurar la organización y la limpieza en el puesto de trabajo, los funcionarios del INC deben estar familiarizados con las instalaciones y servicios que presta el Instituto, de igual manera se debe conocer la ubicación de los baños públicos, las salidas de emergencia, los puntos de fotocopiado y los puntos de facturación, así mismo se debe estar, estar enterado de los procedimientos para atención de emergencias.

7. PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Los funcionarios del INC para la atención telefónica tendrán en cuenta:


Al inicio de la conversación:

Central de citas / Buenos días o tardes (según corresponda) / le habla (diga su nombre)/ con quien tengo el gusto de hablar? / Sra. o Sr. (diga el nombre de la persona) en qué le puedo colaborar?

Al final de la conversación:

Le puede ayudar en algo más? / Recuerde que le habló (diga su nombre) y no olvide traer la autorización de servicios de su EPS.

- Atender la llamada de manera amable y respetuosa
- Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferas, dulces, chicles, etc.
- Saber usar todas las funciones del teléfono.
- Disponer y utilizar el Directorio Institucional de los trámites y servicios de la entidad, en el cual se encuentra la dependencia responsable y el contacto.
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE	CÓDIGO:	GAC-P01-M-02
	GESTIÓN APOYO CLÍNICO	VERSIÓN:	02
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (PACIENTE Y SU FAMILIA)	VIGENCIA:	29-05-2018
Página 14 de 18			

- Utilizar un lenguaje claro que permita la facilidad de comprender la información por parte del usuario
- Utilizar un volumen de voz mediano; vocalizando adecuadamente lo cual permita que el usuario escuche sin necesidad de subir el volumen excesivamente.

* Ajustese a los siguientes lineamientos:

Evite comentarle al usuario situaciones institucionales internas.

Solo escuche y responda lo expresamente pertinente como:

- La disponibilidad de agenda está copada
- Le sugiero que esté llamando dado que en cualquier momento se abren las agendas, en este caso el Auxiliar Administrativo o Contratista dependiente del estado del paciente ingresará el usuario a la base de datos de espera call center, si el call center no puede incluir la cita extra se comunica con la Auxiliar Administrativo de la Subdirección Médica para organizar con ellos el agendamiento de la cita extra.

Sea claro, específico y muy puntual con la información que suministra, evitando expresar justificaciones y/o explicaciones extensas y/o innecesarias.

Frases Prohibidas

En Lugar de	Diga
Yo no se	Con gusto le doy esta opción
No puedo	Diga lo que si se puede hacer
Tiene que	Le agradecería
Un momento	Indique cuanto tiempo necesita
No	Empiece una frase en forma positiva

Frases que Impactan

- Gracias.
- Por favor.
- Con gusto.
- Lo siento.


Call center

El INC cuenta con un centro de servicios telefónicos con capacidad para atender un alto volumen de llamadas atendido por agentes capacitados para gestionar citas de primera vez, control y seguimiento en los diferentes servicios Oncológicos contratado a través de un outsourcing. Dentro de su quehacer se establece:

En conmutador y oficinas

El INC cuenta con el servicio de conmutador el cual es atendido 24 horas al día, los funcionarios que allí operan deben:

- Tener a mano el listado de las extensiones a las que es posible que se debe transferir las llamadas a los diferentes servicio
- Saludar primero con frases como “Buenos días”, “Buenas tardes”, dar el nombre de la dependencia, el nombre del servidor público y enseguida ofrecer ayuda con frases como: “¿En qué le puedo ayudar?”

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE	CÓDIGO:	GAC-P01-M-02
	GESTIÓN APOYO CLÍNICO	VERSIÓN:	02
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (PACIENTE Y SU FAMILIA)	VIGENCIA:	29-05-2018
Página 15 de 18			

- Escuchar con atención lo que necesita el ciudadano, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de competencia del servidor.
- En caso de resolver la solicitud debe dar la información completa y cerciorarse de que al ciudadano le quedó clara y llenó sus expectativas.
- En caso de que la solicitud no sea de competencia del servidor, debe amablemente comunicarle que se pasará la llamada al área encargada o darle el número de teléfono en donde puede recibir la información.
- Al transferir la llamada a otra dependencia, debe pedirle al usuario que espere unos minutos en línea mientras lo comunican con el área y con el funcionario competente. Marcar la extensión, esperar a que contesten e informarle a quien contesta que va a transferir una llamada del Señor o Señora (nombre de la persona) que necesita lo que corresponda (resumen del asunto), y luego sí transferir la llamada.

La comunicación requiere armonía en el trato con los actores (el funcionario de central de citas y el usuario que se comunica), es por ello que si el usuario genera agresión verbal se puede interrumpir la comunicación informando lo siguiente:


“En este momento me siento agredido/a por su forma de hablar, es por ello que le sugiero que se comunique en otro momento en el cual se sienta más tranquilo para expresar sus necesidades”.

8.0 PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL

El INC cuenta con diferentes canales de información como lo son: chat, correo electrónico y redes sociales tal como lo establece Gobierno en Línea del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones, en el documento Gestión de la Comunicación en Redes Sociales.

Teniendo en cuenta lo anterior el funcionario del INC debe tener en cuenta:

- Ser responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros su acceso.
- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.
- Seguir el protocolo establecido por el INC con relación al uso de plantillas y firmas.
- Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.
- Responder siempre desde el correo electrónico oficial del INC
- Analizar si la solicitud compete al INC de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar de ello al ciudadano.
- Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo “Asunto”.
- En el campo “Para” designar al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico.
- En el campo “CC” (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.
- Empezar la comunicación con una frase como “Según su solicitud de fecha..., relacionada con...” o “En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...”.
- Escribir siempre en un tono impersonal.
- Ser conciso.
- No escribir líneas de más de 80 caracteres.
- Responder todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano de forma clara y precisa.
- Asegurarse de 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 necesitarlo. Esto puede incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, el nombre y la dirección web de la entidad. Recordar usar las plantillas de firma del INC

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE	CÓDIGO:	GAC-P01-M-02
	GESTIÓN APOYO CLÍNICO	VERSIÓN:	02
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (PACIENTE Y SU FAMILIA)	VIGENCIA:	29-05-2018
		Página 16 de 18	

- Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “Enviar”. Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión del INC en quien recibe el correo electrónico.
- Seguir la directriz establecida en el INC la cual establece que la respuesta exige un proceso de aprobación, previo a su envío.

9.0 PROTOCOLO DE ATENCIÓN POR CORRESPONDENCIA

A través del servicio de correspondencia del INC los ciudadanos pueden realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer del INC. El funcionario de esta dependencia debe:

- Tener a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.
- Saludar amablemente, haciendo contacto visual, y manifestar con la expresión del rostro la disposición para servir al ciudadano. Puede decir: “Buenos días/tardes, ¿en qué le puedo servir?”.
- Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Sr.”, “Sra.”
- Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar; si el documento no es de competencia del INC, informar de esta circunstancia al ciudadano. En caso de que insista en radicarlo, recibirlo.
- Destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos.
- Asignar un número de radicado a cada documento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida. Los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados.
- Registrar en el sistema fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento
- Firmar y sellar la copia o planilla del remitente e informar al ciudadano el proceso que sigue en la entidad.

Buzones de sugerencias


El INC cuenta con estos canales lo cuales se encuentran ubicados en sitios estratégicos que facilitan al usuario dar a conocer peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y agradecimiento. Para tal efecto se debe tener en cuenta el proceso de Gestión a Usuarios del INC el cual contempla:

- Revisar periódicamente la disponibilidad de formatos y bolígrafos para escribir
- Frecuencia e implicados en la apertura de buzones
- Extraer los formatos diligenciados y elaborar acta de apertura
- Distribuir en las diferentes dependencias, según las directrices del INC.
- Dar una respuesta al ciudadano sobre las acciones emprendidas por el INC teniendo en cuenta el asunto del comentario.

10.0 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

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE	CÓDIGO:	GAC-P01-M-02
	GESTIÓN APOYO CLÍNICO	VERSIÓN:	02
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (PACIENTE Y SU FAMILIA)	VIGENCIA:	29-05-2018
		Página 17 de 18	

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 algún
- 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.

11.0 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.
- Asumir las decisiones sobre su salud, diligenciar los consentimientos y disconsentimientos 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.

Nota: Los derechos y deberes de los pacientes son socializados a los pacientes, acompañantes o familiares en los diferentes servicios dentro de la atención, como punto control se realiza registro en el **Formato "GAC-P01-F-14 Registro de control entrega de información a usuarios.**

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE	CÓDIGO:	GAC-P01-M-02
	GESTIÓN APOYO CLÍNICO	VERSIÓN:	02
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (PACIENTE Y SU FAMILIA)	VIGENCIA:	29-05-2018
Página 18 de 18			

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

ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ	
Cargo:	Profesional	Cargo:	Coordinadora	Cargo:	Coordinador
Dependencia:	Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	Dependencia:	Gestión a Usuarios	Dependencia:	Gestión de Apoyo Clínico
Fecha:	29-05-2018	Fecha:	29-05-2018	Fecha:	29-05-2018