



Hospital Departamental  
Psiquiátrico Universitario  
Del Valle E.S.E.

<b>CÓDIGO</b>	PRT-TRA-21
<b>VERSIÓN</b>	01
<b>VIGENCIA</b>	AGOSTO 2020

---

# PROTOCOLO DEL SERVICIO AL USUARIO

---

PRT-TRA-01



## 1. OBJETIVO

Establecer las actividades y responsables en el desarrollo de protocolos de servicio como herramientas para fortalecer la experiencia de la atención a través de la estandarización de pautas y comportamientos que refuercen la implementación de prácticas humanizantes durante las rutas de atención.

## 2. ALCANCE

Aplica para todos los canales de atención, rutas y los procesos del Hospital Departamental Universitario del Valle E.S.E que participen en los momentos de verdad con los pacientes, familias y comunidad.

## 3. CONDICIONES GENERALES

No aplica.

## 4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

**Accesibilidad:** Facilidad de entrar en contacto con el servicio o los profesionales, facilidad de acceso físico y telefónico. Es un componente de la calidad de los servicios de salud. Incluye aspectos como el horario y los tiempos de espera.

**Actitud:** disposición de una persona hacia algo o alguien; es la forma de actuar de una persona, el comportamiento que emplea un individuo para hacer las cosas. Se refiere a un sentimiento a favor o en contra de un objeto social, el cual puede ser una persona, un hecho social, o cualquier producto de la actividad humana.

**Atención Personalizada:** Consiste en un modo de atención en el que cada persona es vista de manera singular e individualizada, en función de sus características propias y sus problemas personales.

**Calidad Percibida:** Básicamente consiste en la imagen o el concepto de la calidad de un servicio que tienen sus usuarios. Incluye aspectos científico-técnicos, (fiabilidad, capacidad de respuesta, competencia profesional...), aspectos relacionados con la relación y comunicación con los profesionales, (trato, amabilidad, capacidad de escucha, empatía, interés...) y aspectos sobre el entorno de la atención, (ambiente, decoración, comida, limpieza).

**Comunicación asertiva:** Comunicación que se logra cuando se genera confianza y se establecen canales eficaces que permitan escuchar las necesidades, sentimientos, deseos, realidades y opiniones de los colaboradores y del paciente. Permite que al paciente y su familia se le brinda Información, clara, completa y



suficiente que les permita tomar las decisiones más apropiadas para su manejo y cuidado en salud, además de hacerlo partícipe del servicio de salud que está recibiendo.

**Empatía:** Capacidad de comprender las necesidades y realidades de otra persona, en otras palabras: "colocarse en su lugar", incluye: Prestar atención a lo que expresa la otra persona, reflexionar sobre la información que comparte y realizar devoluciones de gestos y palabras que reflejen interés por lo que está escuchando. Mostrar comprensión de manera congruente a lo que está expresando la otra persona. Prestar ayuda si lo necesita, es necesario ofrecer nuestra ayuda siempre aunque solamente con la acción de escuchar activamente ya estamos ayudando a que se sienta comprendida y acompañada. Interprete las señales no verbales que expresa la otra persona, tales como gestos, entonación de las palabras, movimientos, volumen de voz, tiempo entre frases, etc.

**Expectativas:** Se refiere a aquello que los usuarios esperan encontrar cuando acuden a alguno de los Centros. Las expectativas se conforman a través de las experiencias previas o del conocimiento de las experiencias de otras personas; también se forman por lo que dicen los medios de comunicación, así como por los mensajes que transmiten los profesionales de la salud o los servicios de salud. Es muy importante no generar falsas expectativas, ya que ello puede provocar frustración e insatisfacción de los usuarios.

**Humanización del servicio de salud:** Reconocimiento de la integridad humana, el respeto y la igualdad de la atención en salud, en armonía con la comunidad hospitalaria y resaltando los principios y valores institucionales, así como el mejoramiento continuo.

**Momento De Verdad:** Instante en el que el Cliente entra en contacto con la Entidad, y con base en esta experiencia, se forma una impresión sobre la calidad del servicio, las personas y la calidad de la Entidad.

**Practica humanizante:** Práctica de valores y principios que propenden por el respeto a la dignidad humana, la humanización, la motivación y el reconocimiento.

**Usuario de salud:** Persona que hace uso de su derecho para tener acceso a la atención en servicios de salud, a la documentación e información, con las limitaciones determinadas por el grado de accesibilidad de los documentos.

## 5. DESCRIPCIÓN

### 5.1. CANALES DE COMUNICACIÓN CON EL USUARIO

Para garantizar la comunicación con los usuarios y familia, el Hospital Departamental Psiquiátrico Universitario del Valle E.S.E ha dispuesto los siguientes canales de atención:

Canal presencial: Está integrado por puntos de atención presencial (personalizada) en los servicios ambulatorios, urgencias y hospital al día.



#### PROTOCOLO DEL SERVICIO AL USUARIO

**Canal Electrónico:** Este canal es de comunicación indirecta, utiliza tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) para facilitar el acceso, uso, apropiación y fortalecimiento, por parte de los usuarios a información pertinente, veraz en la página web, redes sociales y correos electrónicos corporativos.

**Canal Impreso:** Hace el uso de texto sobre un medio físico como el papel. (Facturas, cartas, invitaciones, folletos entre otros), permitiendo una comunicación indirecta.

**Canal Audiovisual:** Permite la integración e interrelación plena ente lo auditivo y lo visual y se emite en las pantallas institucionales dispuestas en salas de espera y áreas comunes de los servicios de internación.

**Canal Telefónico:** Centro de atención y asesoría telefónica aprovechado las funcionalidades de voz y texto presente en la línea telefónica fija.

## 5.2. CONDICIONES PREVIAS A LOS MOMENTOS DE VERDAD

### 5.2.1. Condiciones en la presentación personal

Se recomiendan las siguientes condiciones en la presentación personal de los funcionarios que atienden usuarios:

No se deben usar prendas muy ajustadas al cuerpo, ni transparencias, abstenerse de usar faldas muy cortas.

Los hombres deben usar la camisa completamente abotonada y en el caso de usar corbata esta debe ser ajustada al cuello.

La ropa debe estar limpia y planchada.

Usar siempre, sin excepción, el carné que lo identifica como servidores o contratistas

Todos los orientadores deben portar el chaleco institucional y el carné de identificación en un lugar visible para el paciente.

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 mujeres no 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.

### 5.2.2. Condiciones en los puestos de trabajo

Se recomiendan las siguientes condiciones en los puestos de trabajo:



#### PROTOCOLO DEL SERVICIO AL USUARIO

Mantener el puesto de trabajo en condiciones de orden y aseo. Para esto resulta conveniente llegar antes del horario de atención al público.

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 se deben consumir, ni mantener a la vista de los usuarios 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 papelería 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: lapiceros, cosedoras, perforadoras, hojas, formularios, etc.).

### 5.3. COMPONENTES DEL PROTOCOLO DE SERVICIO

El protocolo de servicio consta de 2 componentes basados en comunicación asertiva así:

#### 5.3.1. Comunicación previa a la prestación del servicio (solicitud)

Para garantizar la comunicación asertiva desde la planeación de la atención, se requiere comunicar previamente a la prestación de los servicios:

Divulgar el portafolio de servicios.

Comunicar anticipadamente la totalidad y disponibilidad de requisitos para la atención.

Informar la disponibilidad de las diferentes modalidades para ofrecen los servicios (Presenciales y no presenciales).

Mencionar otros trámites y/o entidades involucradas. (EPS, proveedores de medicamentos, Entes de control).

Explicar con claridad las actividades o pasos que hacen parte del trámite con el fin de garantizar una información completa y oportuna al usuario.



### 5.3.2. Comunicación durante la prestación del servicio

En la definición de los protocolos se establecen parámetros y lineamientos para llevar a cabo determinada función, actividad o servicio con cortesía y amabilidad. En la definición de estos se identifican tres etapas básicas de los protocolos de servicio, a saber:

**Apertura:** Inicia con una bienvenida y un saludo que permita la acogida al usuario, de tal forma que este se sienta importante y reconocido como persona, digna de respeto, confianza, el cual deberá ser escuchado y contestado por los funcionarios, quienes brindaran orientación al servicio que solicite.

**Análisis y comprensión:** Es el momento de verdad en el cual el objetivo es escuchar, percibir y recibir la expresión de las necesidades de la solicitud o petición comunicadas por el usuario. Es necesario que en esta etapa de contacto no se involucre con las opiniones pronunciadas por el Usuario.

**Intervención y solución:** Es necesario conocer el rol posición o función de las personas involucradas en los momentos de intervenir en la comunicación, con el ánimo de promover la resolución de las inquietudes, buscando la satisfacción del usuario.

## 5.4. PROTOCOLOS DE SERVICIO

### 5.4.1. General

**Entrada:** Llegada del cliente.

**Saludo:** Es indispensable y debe ir acompañado de una cara amable con actitud de servicio y aplicando la estrategia NOD **“Buenos días/tardes/noches, mi nombre es..., soy el / la .... ¿en qué puedo colaborarle? / Mi deber es”**

**Revisión de requisitos:** Se revisan y validan requisitos y documentos. En caso de faltar algún documento, remitir a SIAU para orientación específica.

**Procesamiento de la solicitud:** Se procesa el servicio o trámite requerido por el usuario, esto puede ser agendamiento de cita, facturación para la prestación de un servicio, entre otros.

**Entrega de la solución:** Se entrega o comunica al usuario el resultado o paso a seguir en el trámite o servicio solicitado.

**Despedida:** Reviste igual importancia que el saludo: **“Muchas gracias por solicitar nuestros servicios, fue un gusto atenderlo”**.

**Salida:** Salida del cliente.



#### PROTOCOLO DEL SERVICIO AL USUARIO

Independiente del proceso y momento de verdad en el que se establezca comunicación es importante tener en cuenta:

Uso de un lenguaje claro y sencillo: evitar al máximo la utilización de lenguajes técnicos y/o términos legales. De ser necesario citar información de este tipo debe hacerse como información de soporte, pero siempre dando prioridad a la información explícita.

Cordialidad en la comunicación: durante todo el tiempo de contacto deben mantenerse las normas básicas de cortesía.

Retroalimentar el comportamiento del ciudadano-cliente: ofrecer al usuario ayudas como volantes informativos, plegables, impresiones del sistema, etc., ante las dudas e inquietudes por él presentadas.

Divulgar el uso de los puntos de contacto existentes: es importante incentivar al usuario a los puntos de contacto no presenciales (Portal Web, correo electrónico, etc.) informándoles los beneficios y comodidad que presenta su utilización.

#### 5.4.2. Presencial-Consulta Externa

Vigilante(s): Es (son) la(s) primera(s) persona(s), que, en caso de no existir orientadores, recibe(n) al usuario cuando ingresa al hospital.

Hacer contacto visual con el Usuario desde el momento en que se acerque y ser amable.

Saludar diciendo: **"Buenos días/tardes, bienvenido(a) al hospital, siga, por favor"**.

Indicarle el lugar a donde se dirija para ser atendido. Nota: En ningún caso debe presentar una actitud de obstrucción al acceso o desconfianza con relación al Usuario.

Orientador/a Cuando se encuentra el rol de orientador/a, se debe:

Hacer contacto visual con el Usuario desde el momento en que se acerque y ser amable. **"Buenos días/tardes, Bienvenido al hospital, en qué puedo colaborar?"**.

Saludo de bienvenida a los Usuarios: **"Muy buenos días/tardes/noches Bienvenidos al hospital, mi nombre es, soy el / la Orientadora, en que le puedo ayudar / qué servicio necesita?"**

Explicar al Usuario las instrucciones necesarias para el manejo del turnero "Autoservicio".

Solicitar número de cédula para realizar la solicitud en el turnero

Retroalimento al Usuario de la información generada por el turnero "Autoservicio".

y finalice con la siguiente pregunta: **"¿Hay algo más en lo que pueda colaborar?"**



#### PROTOCOLO DEL SERVICIO AL USUARIO

Si el usuario NO requiere más información despídase de la siguiente manera: **"Estamos para servirle que tenga un buen día/tarde, lo invito a que visite la página Web, allí encontrará más información si lo desea"**. Nota: Motivar al Usuario a utilizar otros canales de Información.

Si la información no es suficiente, se debe indicar a donde debe dirigirse, de igual forma despídase amablemente.

#### Agendamiento de citas

Hacer contacto visual con el Usuario desde el momento en que se acerque y ser amable: **"Buenos días/tardes, bienvenido al hospital, mi nombre es (nombre y apellido), soy el / la .....en qué puedo colaborar?"**;

Solicite los documentos del trámite (orden de apoyo, documento de identidad y orden medica / Historia clínica): **"Permítame por favor los documentos para validarlos"**.

Se mencionan a continuación algunas situaciones que se pueden presentar en el momento del agendamiento. Retroalimente al Usuario el resultado de la solicitud: Describa claramente fecha, hora y requisitos para el acceso a la cita asignada. Si antes de agendar debe realizar un trámite adicional, oriéntelo y pregunte: **"¿Hay algo más en que le pueda colaborar?"**

#### Facturación de servicio

Hacer contacto visual con el Usuario desde el momento en que se acerque y ser amable: **"Buenos días/tardes, bienvenido al hospital, mi nombre es (nombre y apellido), soy el / la facturadora en qué puedo colaborar?"**;

Solicite los documentos del trámite (orden de apoyo, documento de identidad y orden medica / Historia clínica): **"Permítame por favor los documentos para validarlos"**.

Se mencionan a continuación la hora de llamado por parte del médico tratante y número de consultorio. Si antes de agendar debe realizar un trámite adicional, oriéntelo y pregunte: **"¿Hay algo más en que le pueda colaborar?"**

#### Preconsulta

Hacer contacto visual con el Usuario desde el momento en que se acerque y ser amable: **"Buenos días/tardes, bienvenido al hospital, mi nombre es (nombre y apellido), soy el / la auxiliar de enfermería y voy a realizar la preconsulta, por favor tome asiento, voy a tomar signos vitales y lo orientaré en algunos tips para una consulta exitosa"**.

Revise los documentos del trámite, confirme paciente y servicio correcto, tome signos vitales y durante este proceso informe al usuario que debe tener a la mano la historia clínica de remisión, la última formula médica y los resultados de exámenes, adicionalmente informe que tenga presente las dudas e inquietudes a manifestar al médico tratante. Se recuerda a continuación la hora de





#### PROTOCOLO DEL SERVICIO AL USUARIO

llamado por parte del médico tratante y número de consultorio. Termine con esta frase: "**¿Hay algo más en que le pueda colaborar?**" y despídase amablemente.

#### Consulta

Realice llamado al usuario por sus nombres y apellidos, haga contacto visual con el Usuario desde el momento en que ingresa al consultorio: "**Buenos días/tardes, bienvenido al hospital, mi nombre es (nombre y apellido), soy el / la ..... y voy a atenderlo, por favor tome asiento, para iniciar la consulta,** revise los documentos para confirmar paciente y servicio correcto, desarrolle el PROCESO asistencial, finalice con la entrega de todos los documentos que el usuario requiere para dar CONTINUIDAD al proceso de atención, finalice con esta frase: "**¿Hay algo más en que le pueda colaborar?**" y despídase amablemente.

¡Recuerde!

Dar al usuario una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto.

Cuide su postura corporal. Dependiendo de ella transmite al usuario acogida o rechazo, seguridad o inseguridad. Para ello evite tener los brazos cruzados, el tórax encogido, la cabeza agachada, los brazos entre las piernas, las manos ocultas.

Trate al usuario preferiblemente de Usted, esto da seriedad y altura al servicio.

NO usar dispositivos electrónicos (IPad, celulares, radios etc.) que distraiga la atención de usuario o que le haga sentir poco interés para atenderlo.

NO utilice apelativos como: gorda, amor, cielo, papi, entre otros, no dan buena imagen y pueden hacer sentir usuario irrespetado.

#### 5.4.3. Presencial – Urgencias

Vigilante(s): Es (son) la(s) primera(s) persona(s), que, en caso de no existir orientadores, recibe(n) al usuario cuando ingresa al hospital.

Hacer contacto visual con el Usuario desde el momento en que se acerque y ser amable.

Saludar diciendo "**Buenos días/tardes/ noches, bienvenido(a) al hospital, siga, por favor**".  
**Indicarle el lugar a donde se dirija para ser atendido, en este caso ADMISION.**

#### Admisión a urgencias

Hacer contacto visual con el Usuario desde el momento en que se acerque y ser amable: "**Buenos días/tardes/ noches, bienvenido al hospital, mi nombre es (nombre y apellido), soy el / la ....en qué puedo colaborar?**"; "**Permitame por favor el documento de identidad para validarlos**".



#### PROTOCOLO DEL SERVICIO AL USUARIO

Se mencionan a continuación algunas situaciones que se pueden presentar en el momento de la validación, retroalimente al Usuario el resultado de la solicitud: Describa el paso a seguir y el lugar para ser atendido por urgencias, oriéntelo y pregunte: **"¿Hay algo más en que le pueda colaborar?"**

Prestación de servicio de salud en urgencias

Corresponde a los pasos ASISTENCIALES de la ruta de atención de urgencias, en términos generales: Hacer contacto visual con el Usuario desde el momento en que se acerque y ser amable: **"Buenos días/tardes/ noches, bienvenido al servicio de urgencias, mi nombre es (nombre y apellido), soy el / la ....en qué puedo colaborarle?"**; confirme paciente correcto con el documento de identidad (Identificación cruzada). Aplique TODOS los procesos, protocolos, procedimientos y manuales asociados a la atención de pacientes. De modo REDUNDANTE explique el paso siguiente en el proceso de atención y los tiempos de espera. Oriéntelo y pregunte: **"¿Hay algo más en que le pueda colaborar?"**

Traslado desde urgencias a Hospitalización o remisión a otra IPS

**"Buenos días/tardes/ noches, mi nombre es (nombre y apellido), soy el / la ....y voy a informarle la necesidad de Traslado desde urgencias a Hospitalización / Remisión a otra IPS"**; confirme paciente correcto (Identificación cruzada). Aplique TODOS los procesos, protocolos, procedimientos y manuales asociados a la atención de pacientes. Explique con lenguaje sencillo la indicación de hospitalización o remisión, el servicio (Sala) o IPS a trasladar, la hora aproximada de traslado y los tramites a realizar. Confirme lo entendido, oriéntelo y pregunte: **"¿Hay algo más en que le pueda colaborar?"**

#### 5.4.4. Presencial – Hospitalización

Traslado desde urgencias a Hospitalización o remisión a otra IPS

**"Buenos días/tardes/ noches, mi nombre es (nombre y apellido), soy el / la ....y voy a informarle la necesidad de Traslado desde urgencias a Hospitalización / Remisión a otra IPS"**; confirme paciente correcto (Identificación cruzada). Aplique TODOS los procesos, protocolos, procedimientos y manuales asociados a la atención de pacientes. Explique con lenguaje sencillo la indicación de hospitalización o remisión, el servicio (Sala) o IPS a trasladar, la hora aproximada de traslado y los tramites a realizar. Confirme lo entendido, oriéntelo y pregunte: **"¿Hay algo más en que le pueda colaborar?"**

Admisión a salas

Hacer contacto visual con el Usuario desde el momento en que se acerque y ser amable: **"Buenos días/tardes/ noches, bienvenido al servicio de Hospitalización sala....., mi nombre es (nombre y apellido), soy el / la ...y voy a darle la orientación de ingreso a hospitalización"**. confirme paciente correcto con el documento de identidad (Identificación cruzada, confirme la existencia y diligenciamiento correcto de consentimiento informado, lista de chequeo de traslado y



#### PROTOCOLO DEL SERVICIO AL USUARIO

todos los soportes asistenciales y administrativos según los manuales, protocolos y procedimientos asistenciales. Haga uso de la GUIA DE USUARIO para orientar la unidad asignada al paciente, reglamento, rutinas, recomendaciones y horarios de atención por parte de los médicos tratantes. De modo REDUNDANTE explique el paso siguiente en el proceso de atención. Oriéntelo y pregunte: "*¿Hay algo más en que le pueda colaborar?*"

#### Egreso

Hacer contacto visual con el Usuario desde el momento en que se acerque y ser amable: "**Buenos días/tardes/ noches, mi nombre es (nombre y apellido), soy el / la ...y voy a darle la orientación para el egreso / salida de hospitalización**". Confirme paciente correcto con el documento de identidad (Identificación cruzada), adhiérase al protocolo de EGRESO SEGURO, confirme la disponibilidad de TODOS los documentos asistenciales y administrativos que soporten la continuidad de la atención posterior al egreso del usuario. De modo REDUNDANTE confirme lo explicado, informe la fecha aproximada de la llamada de seguimiento, oriéntelo y pregunte: "**¿Hay algo más en que le pueda colaborar?**". Al momento del egreso físico, acompañe al usuario y su familia hasta la puerta de egreso.

#### 5.4.5. Presencial – Hospital Día

Vigilante(s): Es (son) la(s) primera(s) persona(s), que, en caso de no existir orientadores, recibe(n) al usuario cuando ingresa al hospital.

Hacer contacto visual con el Usuario desde el momento en que se acerque y ser amable. Saludar diciendo: "**Buenos días/tardes, bienvenido(a) al hospital, siga, por favor**". Indicarle el lugar a donde se dirija para ser atendido, en este caso ADMISION.

#### Admisión

Hacer contacto visual con el Usuario desde el momento en que se acerque y ser amable: "**Buenos días/tardes, bienvenido al hospital, mi nombre es (nombre y apellido), soy el/la ...en qué puedo colaborarle?**"; "**Permítame por favor los documentos para validarlos**". (Orden de apoyo, documento de identidad, historia clínica)

Se mencionan a continuación algunas situaciones que se pueden presentar en el momento de la validación, retroalimente al Usuario el resultado de la solicitud: Describa el paso a seguir y el lugar para ser atendido en hospital Día, oriéntelo y pregunte: "**¿Hay algo más en que le pueda colaborar?**".

#### Prestación de servicio de salud en hospital día

Corresponde a los pasos ASISTENCIALES de la ruta de atención de hospital Día en términos generales:

Hacer contacto visual con el Usuario desde el momento en que se acerque y ser amable: "**Buenos días/tardes, bienvenido al servicio de hospital día, mi nombre es (nombre y apellido), soy**



#### PROTOCOLO DEL SERVICIO AL USUARIO

**el/la... y hoy voy a orientarlo?";** confirme paciente correcto con el documento de identidad (Identificación cruzada). Aplique TODOS los procesos, protocolos, procedimientos y manuales asociados a la atención de pacientes. Haga uso de la GUIA DE USUARIO para orientar, reglamento, rutinas, recomendaciones y horarios de atención por parte del equipo tratante. De modo REDUNDANTE explique el paso siguiente en el proceso de atención y los tiempos de espera. Oriéntelo y pregunte: **"¿Hay algo más en que le pueda colaborar?"**

Egreso de hospital día

Hacer contacto visual con el Usuario desde el momento en que se acerque y ser amable: **"Buenos días/tardes/ mi nombre es (nombre y apellido), soy el/la ...y voy a darle la orientación para el egreso / salida de hospital día"**. Confirme paciente correcto con el documento de identidad (Identificación cruzada), adhiérase al protocolo de EGRESO SEGURO, confirme la disponibilidad de TODOS los documentos asistenciales y administrativos que soporten la continuidad de la atención posterior al egreso del usuario. De modo REDUNDANTE confirme lo explicado, informe la fecha aproximada de la llamada de seguimiento, oriéntelo y pregunte: **"¿Hay algo más en que le pueda colaborar?"**.

### 5.5. PROTOCOLO DE SERVICIO TELÉFONICO

Saludo: **"Hospital Departamental Psiquiátrico Universitario del Valle. E.S.E, buenos días/tardes, habla con... (nombre y apellido), soy el/la... ¿con quién tengo el gusto de hablar?"** Espere que el usuario se presente y pregunte: **¿En qué le puedo ayudar?**

Atención al requerimiento. Escuchar atentamente y comprender la expresión de las necesidades de la solicitud o petición.

Validar la identidad de la persona. Realizar preguntas básicas como: **"¿Por favor me confirma su documento de identidad?" "Permítame un instante verifico en el sistema el estado actual. La línea va a permanecer un momento en silencio, no cuelgue por favor"**

Solución al requerimiento. Brindar la información necesaria y posible. En el caso de no solucionar de fondo el requerimiento indicar los pasos a seguir.

Despedida. **"Sr(a) (Nombre del afiliado) le puedo colaborar en algo más?... Gracias por haberse comunicado con el hospital, que tenga un buen (día, tarde, noche), recuerde que habló con (nombre de la persona que atendió la llamada)"**.

¡Recuerde!

Se debe contestar máximo a los tres (3) timbres de la llamada.

No dejar a la persona esperando demasiado tiempo (40 segundos es mucho tiempo).

Reduzca el mínimo la cantidad de veces que trasfiere la llamada.



#### PROTOCOLO DEL SERVICIO AL USUARIO

Es necesario que el funcionario hable con nitidez, con una buena articulación y vocalización para que el Usuario comprenda el mensaje.

Se debe ser persuasivo y contundente; para ello es importante hacer énfasis en las palabras claves de la conversación.

Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten y registrarlos en el formato correspondiente, que permitan ser analizados posteriormente.

Dar al Usuario una atención completa y exclusiva durante el tiempo de la comunicación.

Hacer seguimiento de la información suministrada telefónicamente hasta que se le dé respuesta al Usuario.

¡Importante!

Evitar apagar, no contestar o silenciar los teléfonos del servicio. Todas las llamadas se deben contestar.

Abstenerse de comer durante la atención de la llamada.

### 5.6. PROTOCOLO DE ATENCIÓN ELECTRÓNICA

Atención portal Web: Se debe tener en cuenta los criterios y guía de las características especiales para la publicación en la Web como lo indica el Proceso de Mercadeo y Comunicaciones.

Disponer de una opción de búsqueda que facilite la ubicación de información dentro del ambiente virtual, bajo unos criterios amplios y flexibles, con diversidad de opciones en los resultados.

Garantizar el acceso de todas las personas, incluso aquellas que presenten algún tipo de discapacidad o que requieran un tratamiento especial.

La diversidad de idiomas y lenguajes asegura una mayor cobertura, una mejor comprensión, un interés institucional por llegar a todos los habitantes.

Presentar información de manera ágil e interactiva.

No duplicar información corporativa.

Contar con una opción en la que el Usuario pueda registrar sus manifestaciones.

### 5.7. PROTOCOLO DE SERVICIO A TRAVÉS DE CORREO ELECTRÓNICO

El contenido mínimo deseado para este tipo de comunicación está contemplado en el Proceso de Mercadeo y Comunicaciones

Saludar, encabezado, contenido y despedirse al final.



#### PROTOCOLO DEL SERVICIO AL USUARIO

Es importante el uso de palabras correctas, que no se presten para confusión, no cometer faltas de ortografía, ni de gramática.

Antes de enviar un mensaje, asegúrese de que está escrito con corrección y claridad y que se trata de comunicación escrita, y como tal queda registro de ella.

Utilizar siempre el campo "asunto": el destinatario puede decidir si leer o no un mensaje basándose solo en el encabezamiento.

Enviar los mensajes en texto plano, no utilizar estilos ni adornos innecesarios, sin colores, tamaños, negritas, etc.

No escribir en mayúscula sostenida. Escribir en mayúsculas en Internet equivale a gritar, se puede utilizar las comillas, los asteriscos y guiones bajos para \*enfaticar\* y subrayar.

Escribir por párrafos para que el mensaje quede mejor estructurado, y sepáralos con líneas en blanco, para no cansar con su lectura.

No escribir líneas de más de 80 caracteres.

Por el mismo motivo, cuando se envíen copias de un correo a varias personas, colocar la lista de direcciones a enviar en el campo CCO (cuentas de correo ocultas). De esa forma evitara dar a conocer las direcciones de terceras personas.

No reenviar mensajes en cadena, falsas alarmas de virus, etc.

Evitar el envío de archivos adjuntos demasiado pesados. Enviarlos solo cuando sea necesarios y advertir sobre su contenido al remitente en el cuerpo del mensaje.

## 5.8. PROTOCOLO DE SERVICIO POR CANALES AUDIOVISUALES

Elaborar un libreto y una continuidad con los contenidos que se darán a conocer. Este debe estar aprobado previamente por el líder del Proceso de Mercadeo y Comunicaciones

El programa inicia con un saludo que se basa en lo siguiente interlocución:

“Un saludo muy especial a todos los usuarios del Hospital Departamental Psiquiátrico Universitario del Valle E.S.E. Bienvenidos al programa ...(nombre del programa), hemos preparado (minutos, duración del programa) con la información que sabemos va ser de gran utilidad.

Desarrollo del programa con sus notas, entrevistados.

El programa termina con una despedida que se basa en la siguiente información:

“Hemos llegado al final de este programa (nombre del programa) esperen en nuestra siguiente emisión toda la información de ... (Siguiendo tema). Hasta pronto”

¡Recuerde!



PROTOCOLO DEL SERVICIO AL USUARIO

El programa debe contener información veraz y oportuna para el televidente.

El tipo de información debe ser clara y concisa.

Se debe aprovechar el corto tiempo de emisión del programa de televisión para generar contenidos de calidad.

El televidente debe tener un canal de comunicación para solicitar información adicional, tener mayor claridad y/o pedir algún tema nuevo para que sea tratado en una siguiente emisión.

El lenguaje que debe utilizar el presentador debe ser de "Usted"

## 6. ANEXOS

### BIBLIOGRAFIA

José Antonio de Urbina, El Gran Libro del Protocolo, 9na Ed  
Protocolo de Atención Personal y Telefónica, "Marketing Guinea"

Actualizado por: <i>ORIGINAL CON FIRMAS</i>	Revisado por: <i>ORIGINAL CON FIRMAS</i>	Aprobado por: <i>ORIGINAL CON FIRMAS</i>
<b>Nombre</b> Shirley Chilatra Coordinadora Asistencial	<b>Nombre</b> David Ernesto Martinez Subgerente Científico	<b>Nombre</b> David Ernesto Martinez Subgerente Científico
<b>Fecha:</b> 25 de agosto de 2.020	<b>Fecha:</b> 25 de agosto de 2.020	<b>Fecha:</b> 25 de agosto de 2.020

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DE VIGENCIA
01	Creación del documento	Agosto 2020