

	MACROPROCESO MISIONAL	CÓDIGO:
		VERSIÓN:
	POLÍTICA DE ATENCIÓN AL USUARIO	PÁGINA 1 DE 7

# POLÍTICA DE ATENCIÓN AL USUARIO

## E.S.E. HOSPITAL SAN FRANCISCO DE SALES

	MACROPROCESO MISIONAL	CÓDIGO:
		VERSIÓN:
	POLÍTICA DE ATENCIÓN AL USUARIO	PÁGINA 2 DE 7

OBJETIVO .....	3
MARCO NORMATIVO .....	3
DEFINICIONES .....	3
PRINCIPIOS .....	4
DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA .....	4
PROMESA DE SERVICIO .....	5
DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS .....	6
ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL .....	6
HUMANIZACION DEL SERVICIO .....	6
PROCEDIMIENTOS .....	8
CAMPO DE APLICACIÓN .....	8
ESTRATEGIAS PARA EL LOGRO DE LA POLÍTICA .....	8
BIBLIOGRAFÍA .....	8

	MACROPROCESO MISIONAL	CÓDIGO:
		VERSIÓN:
	POLÍTICA DE ATENCIÓN AL USUARIO	PÁGINA 3 DE 7

## OBJETIVO

Garantizar al usuario de la E.S.E. Hospital San Francisco de Sales, una atención de calidad, humanizada, en el marco de un trato respetuoso y oportuno, dignificando tanto al usuario como a los colaboradores del Hospital.

## MARCO NORMATIVO

Constitución Política de Colombia de 1991

Ley 100 de 1993

Ley 1715 de 2015

Ley 1346 de 2009

Ley 1438 de 2011

Resolución 429 de 2016.

## DEFINICIONES

### Política:


Conjunto de principios, directrices, reglas y procedimientos establecidos por una organización o entidad para guiar su comportamiento, tomar decisiones y gestionar sus actividades en relación con un tema específico. Sirven como marco de referencia para asegurar que las acciones de la organización estén alineadas con sus objetivos y valores, además, proporcionan coherencia y consistencia en la toma de decisiones dentro de la organización, al tiempo que establecen expectativas claras para el comportamiento y desempeño de los empleados.

### Servicio:

Acción destinada a proporcionar valor, satisfacer necesidades o resolver problemas de manera efectiva, ya sea en el ámbito empresarial, de atención al cliente o público.

### Usuario:

Es el eje de la E.S.E. Hospital San Francisco de Sales, sujeto de derechos y deberes, a quien busca brindársele la mejor atención en busca de su bienestar.

	MACROPROCESO MISIONAL	CÓDIGO:
		VERSIÓN:
	POLÍTICA DE ATENCIÓN AL USUARIO	PÁGINA 4 DE 7

## PRINCIPIOS

De conformidad con lo establecido en el SIAU, los principios organizaciones de la E.S.E. Hospital San Francisco de Sales, son:

### Honestidad:

Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

### Respeto:

Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

### Compromiso:

Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

### Diligencia:

Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.


### Justicia:

Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

## DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA

Proporcionar una atención de calidad a los usuarios, ofreciendo información clara, precisa y concisa, y resolviendo sus necesidades e inquietudes de acuerdo con los valores corporativos. Nos comprometemos con un proceso de mejora continua para alcanzar altos niveles de satisfacción entre nuestros usuarios.

- Tratar a los usuarios con dignidad y humanidad.
- Atender a todos los ciudadanos de manera equitativa, sin discriminación por motivos socioeconómicos, orientación sexual, etnia, edad u otro.
- Brindar atención prioritaria a infantes, adultos mayores, mujeres embarazadas y personas con discapacidad
- Brindar orientación oportuna, precisa y adecuada para satisfacer las necesidades de los usuarios.

	MACROPROCESO MISIONAL	CÓDIGO:
		VERSIÓN:
	POLÍTICA DE ATENCIÓN AL USUARIO	PÁGINA 5 DE 7

- Los colaboradores de la E.S.E Hospital Sn Francisco de Asís están comprometidos con la mejora continua garantizando una atención de calidad.
- Resguardar la confidencialidad de la información de los usuarios y del Hospital.

## PROMESA DE SERVICIO

La Promesa de Servicio del Hospital San Francisco de Sales contiene los compromisos asumidos con los usuarios, orientados a brindarles una atención oportuna y de calidad. Entre los elementos que incorpora la promesa de servicio se encuentran los siguientes atributos:

### Amabilidad


Se refiere a la disposición y actitud cordial, respetuosa y empática del personal médico y administrativo hacia los usuarios. Implica tratar a los pacientes con cortesía, empatía y consideración, reconociendo sus necesidades emocionales y mostrando interés genuino por su bienestar. La amabilidad en la atención de salud se manifiesta a través de gestos de atención, escucha activa, comunicación clara y comprensible, así como también brindando apoyo y orientación durante todo el proceso de atención médica. En resumen, la amabilidad en la política de atención al usuario en salud busca crear un ambiente acogedor y confortable para los pacientes, promoviendo una experiencia positiva y satisfactoria durante su interacción con el sistema de salud.

### Calidad

Se refiere a la excelencia en la prestación de servicios médicos y atención, con el objetivo de satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios de manera integral. Esto implica proporcionar cuidados médicos seguros, efectivos y basados en evidencia científica, así como también garantizar un trato humano, respetuoso y digno hacia los pacientes. La calidad en la atención de salud también incluye aspectos como la accesibilidad a los servicios, la prontitud en la atención, la eficiencia en el uso de recursos, la continuidad de la atención y la participación activa del usuario en la toma de decisiones relacionadas con su salud.

### Oportunidad

Se refiere a la prestación de servicios médicos y atención de manera rápida y eficiente, en el momento adecuado y en respuesta a las necesidades de los usuarios. Esto implica brindar atención médica sin demoras indebidas, programando citas y procedimientos de manera que se ajusten a las necesidades y circunstancias del paciente. La oportunidad también se relaciona con la prontitud en la entrega de resultados de exámenes, diagnósticos y tratamientos, asegurando que los usuarios reciban la atención necesaria en el momento oportuno para prevenir complicaciones y promover una recuperación efectiva.

	MACROPROCESO MISIONAL	CÓDIGO:
		VERSIÓN:
	POLÍTICA DE ATENCIÓN AL USUARIO	PÁGINA 6 DE 7

### **Lenguaje Claro:**

Se refiere a la utilización de términos y comunicaciones que sean fácilmente comprensibles para todos los destinatarios, sin importar su nivel de educación o conocimiento técnico. Esto implica evitar jergas, siglas, tecnicismos innecesarios y estructuras lingüísticas complejas que puedan dificultar la comprensión del mensaje por parte de los usuarios. El objetivo es garantizar que la información proporcionada sea clara, concisa y precisa, facilitando así la toma de decisiones informadas por parte de los usuarios en relación con su salud y su atención médica.

### **DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS**

Los derechos y deberes de los Usuarios de la E.S.E. Hospital San Francisco de Sales se encuentran establecidos en el SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU, Código: ES CA SIAU 006 Versión 2.

### **ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL**

El enfoque diferencial es un abordaje que se centra en las necesidades específicas de grupos poblacionales que puedan estar en situación de vulnerabilidad o que requieran consideraciones especiales debido a características particulares, como género, edad, etnia, discapacidad, orientación sexual, entre otros. Este enfoque busca garantizar que todos los usuarios reciban una atención adecuada y equitativa, adaptada a sus particularidades y circunstancias específicas, con el objetivo de promover la igualdad de oportunidades y reducir las brechas de acceso y calidad en los servicios de atención.


Para la E.S.E. Hospital San Francisco de Sales la población priorizada para la atención con enfoque diferencial es:

- Población con discapacidad
- Víctimas
- Orientaciones Sexuales e Identidades de Género
- Ciclo Vital (niños – personas gestantes - adultos mayores)
- Enfoque étnico
- Ruralidad

Para la atención de dichas poblaciones remitirse al PROTOCOLO ATENCIÓN AL USUARIO ENFOQUE DIFERENCIAL, Código: MI AUPTED Versión 1.

### **HUMANIZACION DEL SERVICIO**

Con el fin de propender por un servicio humanizado la E.S.E. Hospital San Francisco de Sales tendrán como base los siguientes pilares:

	MACROPROCESO MISIONAL	CÓDIGO:
		VERSIÓN:
	POLÍTICA DE ATENCIÓN AL USUARIO	PÁGINA 7 DE 7

## **Cultura organizacional y valores institucionales**

- Promover una cultura organizacional centrada en el paciente, donde el respeto, la empatía y la compasión sean valores fundamentales.
- Fomentar la participación de todos los miembros del personal en la implementación de la política y el cumplimiento de sus principios.

## **Capacitación y sensibilización del personal**

- Proporcionar capacitación continua al personal en habilidades de comunicación efectiva, manejo de emociones y resolución de conflictos.
- Sensibilizar al personal sobre la importancia de brindar una atención empática y respetuosa, reconociendo la diversidad cultural y las necesidades específicas de cada paciente.

## **Accesibilidad y comunicación**

- Garantizar la accesibilidad física y digital para todos los usuarios, incluyendo aquellos con discapacidades o necesidades especiales.
- Establecer canales de comunicación claros y efectivos para que los pacientes puedan expresar sus necesidades, preocupaciones y sugerencias de manera abierta y sin barreras.

## **Proceso de Atención Integral**


- Desarrollar un proceso de atención integral que abarque desde la recepción del paciente hasta su alta médica, asegurando la coordinación y continuidad de la atención en todas las etapas.
- Implementar protocolos de atención estandarizados que garanticen la calidad y seguridad del servicio médico, así como la gestión eficiente de los recursos hospitalarios.

## **Ética y confidencialidad**

- Promover una práctica ética en todas las interacciones con los pacientes, garantizando el respeto a su autonomía, dignidad y confidencialidad.
- Establecer políticas claras de confidencialidad y protección de datos para salvaguardar la privacidad de la información médica y personal de los usuarios.

## **Innovación y mejora continua**

- Propender por la innovación en los procesos de atención, utilizando tecnologías y prácticas emergentes que mejoren la experiencia del usuario y la eficiencia de los servicios hospitalarios.
- Promover una cultura de mejora continua, donde se incentive la participación activa del personal en la identificación de oportunidades de mejora y la implementación de soluciones innovadoras.

	MACROPROCESO MISIONAL	CÓDIGO:
		VERSIÓN:
	POLÍTICA DE ATENCIÓN AL USUARIO	PÁGINA 8 DE 7

## PROCEDIMIENTOS

Los procedimientos y protocolos de la E.S.E. Hospital San Francisco de Sales se encuentran establecidos en el SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU, Código: ES CA SIAU 006 Versión 2.

## CAMPO DE APLICACIÓN

La Política de Atención al Usuario aplica para todos los usuarios y colaboradores de la E.S.E. Hospital San Francisco de Sales.

## ESTRATEGIAS PARA EL LOGRO DE LA POLÍTICA

### Capacitación:

Los colaboradores de la E.S.E Hospital San Francisco de Sales contarán con mecanismos de formación constante que les permita brindar una atención humanizada y de calidad a los usuarios. De igual manera se garantizarán cápsulas y charlas informativas dirigidas a los usuarios que les permitan conocer sus derechos y deberes.

### Monitoreo de Indicadores de Salud Poblacional:

Establecer un sistema de monitoreo continuo de indicadores de salud poblacional a través de los datos a obtenerse de los usuarios de la entidad.

Analizar datos demográficos, incidencia de enfermedades y resultados de encuestas para ajustar estrategias y servicios de acuerdo con las tendencias observadas.

### Seguimiento a resultados:

El seguimiento a la política se realizará de manera trimestral con el fin de evaluar sus resultados y acciones de mejora.

## BIBLIOGRAFÍA

República de Colombia. Constitución Política de Colombia [Const]. (04 de julio de 1991)  
 LEY 100 DE 1993. (23 de diciembre de 1993). Bogotá, Colombia.  
 Ministerio de Salud y Protección Social. Resolución 429 de 2016.