

Protocolo de atención y servicio al cliente.

Centro Médico FBS



Versión 2024

Conoce los atributos del buen servicio

Como mínimo el servidor público debe ser:



RECOMENDACIONES GENERALES

1. Debemos portar el carnet de la entidad en un lugar visible. La calidad en la atención comienza por la identidad institucional.
2. Los usuarios aprecian que se les dé la información de manera oportuna, clara y completa. Recuerda que respuestas como "no sé", "vuelva mañana", o "eso no me toca a mí" son vistas como un mal servicio.



3. Como servidores públicos debemos:

- Ir un paso más allá de lo esperado en la atención.
- Comprometerse únicamente con lo que puede cumplir.
- Dar al usuario una experiencia de buen servicio.

4. El lenguaje para hablar con nuestros usuarios debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases amables como: “con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?” son bien recibidas.

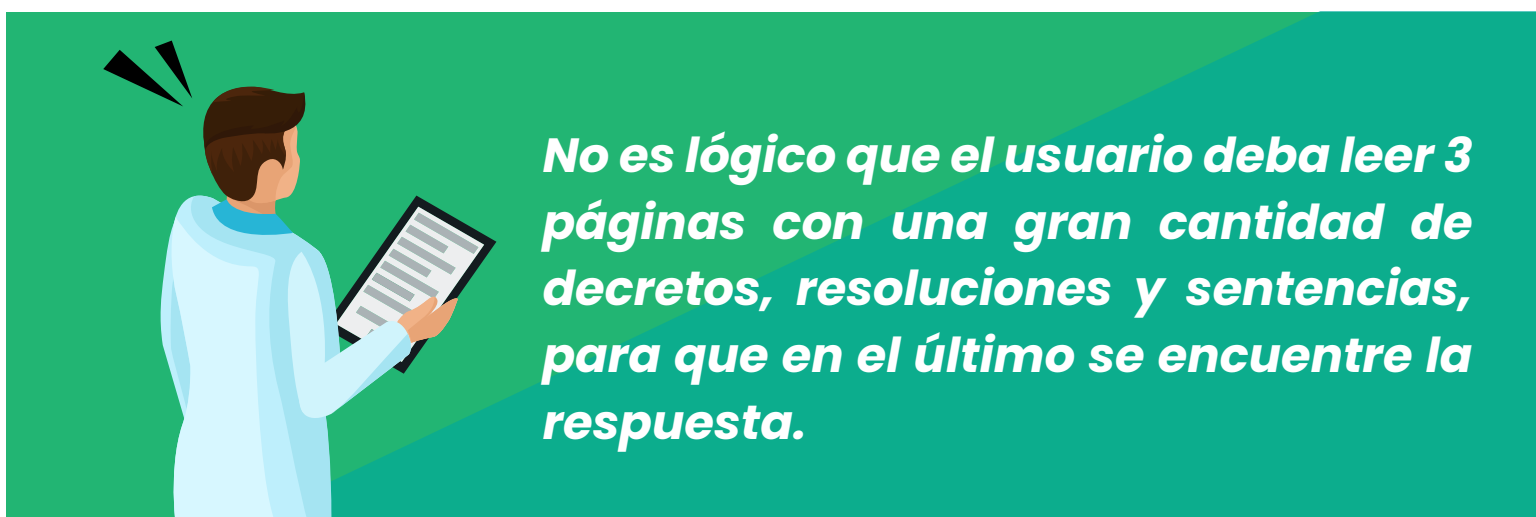
Comunicación clara, momentos sin incomodidad.



- Llama al usuario por el nombre que utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad.
- Evita tutear al ciudadano o utilizar términos como “mi amor”, “corazón”, etc.
- Al momento de dirigirte al usuario, comienza con “señor” o “señora”.
- Evita las respuestas cortantes, ya que pueden ser interpretadas frías o de afán.
- Recuerda que el mejor interlocutor no es el que habla mucho, sino el que sabe escuchar.
- Mantén una actitud amigable y mira al usuario a los ojos.
- Mantén una actitud amigable y mira al usuario a los ojos.
- No te muestres agresivo verbalmente, ni con los gestos o la postura corporal.
- Escucha con atención al usuario.
- Formula todas las preguntas necesarias para comprender la solicitud realizada.
- Brinda las alternativas de solución y comprométete a solo a lo que puedas cumplir.

Al momento de comunicarnos por escrito, tengamos presente:

La mejor estrategia para responder al usuario es ponerse en su lugar. Envía una respuesta clara, precisa y corta.



- Con el uso de palabras sencillas en una comunicación se gana credibilidad y confianza en el lector (Guía de Lenguaje Claro para Servidores Públicos de Colombia, DNP).
- No utilices siglas, abreviaturas, extranjerismo, regionalismos ni tecnicismos que puedan resultar incomprensibles.
- No escribas todo en mayúscula, debido a que complica la lectura y es agresivo para quien lee el comunicado.

¡NO OLVIDES!

Revisar ortografía, puntuación y redacción. Esto también afecta la imagen no solo de quien escribe sino de la entidad que representa.

ACCIONES POR ÁREAS

1. Orientadores

- Saluda con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de tu rostro la disposición para servir: “Buenos días/tardes/noches”, “Bienvenido/a”, “Mi nombre es (nombre y apellido...), ¿en qué le puedo servir?”.
- Pregúntale al usuario su nombre y úsalo para dirigirte a él, anteponiendo “Señor(a)”.

2. En el desarrollo del servicio:

- Dedícate de forma exclusiva al usuario que está atendiendo y escúchalo con atención.
- Verifica que se entiende la necesidad.
- Responde las preguntas del usuario y bríndale toda la información que requiera de forma clara y precisa.

Si debes retirarte del puesto, antes dirígete al ciudadano para:

- Explicarle por qué debes hacerlo y ofrecerle un tiempo estimado de espera.
- Al regresar, decirle “gracias por esperar”.

- Si la solicitud no puede ser resuelta en la sede, explícale al usuario el por qué debes remitirlo a otro punto y darle toda la información que sea necesaria.
- Si el servicio no puede ser resuelto de forma inmediata, explícale al usuario la razón de la demora e informarle la fecha en que recibirá la respuesta y el medio de entrega.



3. Al momento de finalizar el servicio:

- Retroalimenta al usuario sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente.
- Siempre pregúntale: "¿Hay algo más en que pueda servirle?".
- Despidete con una sonrisa, llama al usuario por su nombre, anteponiendo el "Señor(a)".
- Revisa, de ser el caso, los compromisos adquiridos y hazle seguimiento.
- Si hubo alguna dificultad para responder, infórmale a tu jefe inmediato para que se resuelva de fondo.

4. Atención telefónica

Ejemplo: Centro Médico CGR, buenos días/buenas tardes, habla el nombre de la persona, ¿en qué le puedo servir?

- Pregunta el nombre al usuario.
- Usa un tono de voz adecuado ya que la manera de hablarle puede predisponerlo negativa o positivamente.
- Si el usuario debe esperar solicita autorización y explica el porque.
- Utiliza un vocabulario de fácil entendimiento.
- Ofrece a cada usuario el tiempo adecuado, aunque ya sea hora de salir.
- Logra empatía con el usuario, trátalo como te gustaría que te trataran.
- Evita hacer comentarios de otros temas o de otras personas cuando la línea telefónica este abierta.
- Despídete deseando un feliz día o tarde “recuerde que en Centro Médico CGR estamos dispuestos a servirle”.

5. Manejo de usuario/a inconforme

Cuando se presente un usuario molesto por alguna razón:

- Mantén la calma muchas personas pueden decir cosas ofensivas, no te tomes las cosas personales.
- **Escucha:** deja que el usuario se exprese sin interrupciones (puede ser que se calme poco a poco).
- No discuta, solo harás que se agrave la situación.
- No es bueno suponer que automáticamente estamos en lo cierto y que los demás están equivocados.
- No culpes al usuario.
- Muestra que estás comprendiendo la situación.
- Averigua qué ocasiono el problema, procura que el usuario hable de soluciones. Aquí te darás cuenta cual es el verdadero origen de la molestia o necesidad que presenta.
- No hagas comentarios descalificatorios hacia el desempeño de otro funcionario/a delante del usuario.
- Cuando el caso pase a otro compañero trata de que el usuario no tenga que volver a explicarlo.

6. Atención preferencial:

Adultos mayores y mujeres embarazadas



- Una vez entren a la sala de espera, orientalos para que se sitúen en las áreas destinadas para ellos.
- Serán atendidos por orden de llegada dentro del grupo.

Atención a niños y adolescentes



- Tienen prelación en el turno sobre los demás usuarios.
- Escucha atentamente y otorga a la solicitud un tratamiento reservado.
- No manifiestes duda sobre lo que el niño o adolescente diga, pregunta para entender.
- Llámalos por su nombre.
- Háblales claro, en un lenguaje acorde con su edad.



Personas en situación de vulnerabilidad

- Escúchalos atentamente y oriéntalos sin mostrar prevención.
- Dignifícalos, recuerda que han sufrido situaciones extremas.

Personas en situación de discapacidad

Conoce las diferentes condiciones de discapacidad

Movilidad/Física: Dificultad que puede presentar una persona para caminar, mantener posiciones del cuerpo o manipular objetos, debido a deficiencias físicas permanentes como debilidad muscular, pérdida de alguna parte del cuerpo, o alteraciones.

Sensorial: Dificultad para escuchar y hablar, mientras que la visual es la dificultad para percibir la luz, forma, tamaño o color de los objetos y personas.

Mental: Deficiencia que pueda presentar una persona para realizar actividades intelectuales que impliquen aprender, pensar y memorizar o para relacionarse con las demás personas y el entorno.

Múltiple: Se presentan dos o más deficiencias de orden físico, sensorial, mental, emocional o de comportamiento, que afectan significativamente la comunicación, la interacción social y el aprendizaje.



IMPORTANTE

Personas con discapacidad y, de ser necesario, agregar los términos física, mental, sensorial o múltiple.

No trates a las personas con discapacidad como si fueran niños.

Antes de realizar cualquier acción de ayuda, pregúntale:

- ¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?
- Cuando lleven acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si realiza la gestión directamente o si prefiere que lo haga su acompañante.



- Verifica que la información entregada ha sido comprendida; de ser necesario, repite la información en un lenguaje claro y sencillo.
- Mira al usuario con naturalidad.
- Dale al usuario el tiempo suficiente para que se exprese y plantee su requerimiento y espera que termine de hablar.

Atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual

- No tires al usuario de la ropa o del brazo.
- Mantén al usuario enterado sobre las actividades que estás llevando a cabo para atender la solicitud.

- Oriéntala con claridad, usando expresiones como: “Al frente suyo está el formato” o “a su derecha está el bolígrafo”.
- Si el usuario tiene perro guía no los separe, ni distraigas ni consientas al animal.
- Si el usuario necesita ayuda para movilizarse de un punto a otro, posa la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.
- Cuando le entregues documentos, dile con claridad cuáles son; al entregar dinero, indícale el monto, mencionando primero los billetes y luego las monedas.

Atención a personas con discapacidad sordas o hipoacúsicas

- Habla de frente al usuario, articulando las palabras, sin exagerar, en forma clara y pausada.
- Evita taparte la boca o voltear la cara ya que dificulta leer los labios.
- Debido a que la información visual cobra importancia, ten cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- Si no se entiendes lo que el usuario trata de decir, solicita que lo repita o que lo escriba.



Atención a personas con sordoceguera

- Informa que estás presente tocando al usuario suavemente en el hombro o brazo.
- Si el usuario está concentrado en la realización de otra tarea, espera hasta que pueda atender.
- Trata de ponerte dentro de su campo de visión.
- Si la persona usa audífono, dirígete a ella vocalizando correctamente.
- Atiende las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.

Atención a personas con discapacidad física o motora

- No toques ni cambies de lugar sus instrumentos de ayuda (muletas, bastón, o caminador).
- Si el usuario se encuentra en silla de ruedas, ubícate al frente de él a una distancia mínima de un metro.

Atención a personas con discapacidad cognitiva

- Brinda información de manera visual, con mensajes concretos y cortos.
- Se paciente al momento de hablar y escuchar, puede que el usuario se demore más al momento de entender los conceptos y suministrar la información requerida.



Atención a personas con discapacidad mental

- Realiza preguntas en un lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad del usuario.
- Evita las críticas o entrar en discusiones que generen malestar en el usuario.
- Siempre confirma que la información brindada haya sido comprendida.
- Ten en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por el usuario.

Atención a personas de talla baja

- Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, busca la forma de que el interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- Tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

Estrategias que facilitan la atención a personas en el marco de la orientación sexual e identidad de género

- Recuerda que la orientación sexual o la diversidad de género no son una enfermedad.
- Si el objeto de la consulta tiene relación con la orientación sexual o diversidad de género del usuario, evalúa que tan fácil es para él hablar de estos aspectos de su vida privada y genera espacios cómodos para hablarlos.
- Evita dar un trato desigual en lo referente a la expresión de los afectos.
- No promulgues, comentas o visibilices la información dada por el usuario. Se debe respetar su privacidad.
- No utilices palabras que puedan llegar a agredir al usuario y su integridad.
- Ten cuidado con tus conductas hacia ellos, puede causar molestias y generar dificultades en la atención.
- Usa nombres y pronombres apropiados para la presentación e identidad de género del usuario.
- Ten buena disposición o actitud de confianza.

Protocolo de atención y servicio al cliente.

Bibliografía:

Departamento Nacional de Planeación – Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (2013). Protocolos de Servicio al Ciudadano.

Departamento Nacional de Planeación – Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (2015). Guía de Lenguaje Claro para Servidores Públicos de Colombia

Ministerio de Salud y Protección Social (2016) – Protocolo de atención al ciudadano Sector Salud.

Hospital César Uribe Piedrahita (2021) – Protocolo de atención al usuario. Sistema de información y atención al usuario – SIAU.