



Secretaría de Salud
Subred Integrada de Servicios de Salud

Sur Occidente E.S.E.

MANUAL DE INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO



DICIEMBRE 2024



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

MANUAL DE INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

	MANUAL DE INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 17	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación: 09/12/2024	
		Código: 03-01-MA-0001	

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
1. OBJETIVO	5
1.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
2. ALCANCE	5
3. JUSTIFICACIÓN	5
4. MARCO LEGAL	5
5. MARCO CONCEPTUAL	7
6. DESARROLLO DEL MANUAL	9
6.1 CARACTERIZACIÓN DEL USUARIO Y USUARIA	9
6.2 INFORMACIÓN AL CIUDADANO	9
6.3 INFORMACIÓN GENERAL.....	10
6.4 INFORMACIÓN ASISTENCIAL.....	10
6.5 NORMAS DE SERVICIO	11
6.5.1 QUE DEBE HACER UN FUNCIONARIO O COLABORADOR DE LA SUBRED SUR OCCIDENTE EN CUALQUIER PUNTO O CONTACTO CON EL CIUDADANO	11
6.5.2 QUE NO DEBE HACER UN FUNCIONARIO O COLABORADOR DE LA SUBRED SUR OCCIDENTE EN CUALQUIER PUNTO O CONTACTO CON EL CIUDADANO	12
6.5.3 RECOMENDACIONES GENERALES PARA EL SERVICIO DE VIGILANCIA Y/O TODO AQUEL QUE TENGA CONTACTO CON EL CIUDADANO.....	12
6.6 IMAGEN PERSONAL DE LOS COLABORADORES QUE ESTÁN DE CARA AL CIUDADANO	13
7. PAUTAS DE MANEJO DE CIUDADANÍA SEGÚN CARACTERÍSTICAS PERSONALES.....	13
7.1 TIPOS DE CIUDADANO:	14
7.2 COMO TRATAR SITUACIONES DIFÍCILES CON LOS CIUDADANOS	16
7.3 PASOS PARA EL MANEJO DEL USUARIO AGRESIVO.....	16
8. CORRECTOS PARA DISMINUIR LOS FACTORES DE RUIDO	18
9. PRIORIZACIÓN DE CIUDADANOS.....	18
9.1 ESTRATEGIA DE ESTRELLAS LUMINOSAS PARA CONSULTA EXTERNA	18
10. LECTURA DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS	19
10.1 ESTRATEGIAS PARA LA LECTURA DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS.....	19
10.2 ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN	21
10.3 INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLUCIONES (PQRS)	21
10.4 GESTIÓN CITAS AGENDAMIENTO PRESENCIAL	22
10.5 VULNERACIÓN DE DERECHOS	22
10.6 BARRERAS DE ACCESO	22
10.7 DERECHOS Y DEBERES	23
10.8 INFORME DE INASISTENTES - TALLER PEDAGÓGICO	23
11. REFUERZO DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS.....	23
12. INFORMACIÓN EN SALAS DE ESPERA (Ver anexo No. 1)	26
12.1 ATENCIÓN INICIAL DE URGENCIAS EN SEDES ASISTENCIALES.....	26
12.2 UTILIZACIÓN SERVICIO DE URGENCIAS	27
12.3 CAÍDAS	27
12.4 ATENCIÓN PACIENTE EQUIVOCADO	29

12.5	INASISTENTE	29
12.6	AISLAMIENTO (GRIPA, ENFERMEDADES CONTAGIOSAS)	29
12.7	INFORMACIÓN COVID -19	29
12.8	RECOMENDACIONES SEGÚN GRUPOS POBLACIONES	29
12.8.1	USUARIOS DE COMUNIDADES NEGRAS, AFROCOLOMBIANAS, RAIZALES Y PALANQUERAS:	29
12.8.2	CIUDADANÍA CON GÉNEROS IDENTIDADES Y EXPRESIÓN DIVERSAS	30
12.8.3	USUARIOS POBLACIÓN RECICLADORA O HABITANTE DE CALLE	30
12.8.4	USUARIOS POBLACIÓN RROM O GITANO	30
12.8.5	USUARIOS DE PUEBLOS INDÍGENAS	31
12.8.6	USUARIOS CON DISCAPACIDAD	31
12.8.6.1	Discapacidad Auditiva	34
12.8.6.2	Discapacidad sordo ceguera	34
12.8.6.3	Discapacidad física o motora	35
12.8.6.4	Discapacidad Visual	35
12.8.6.5	Discapacidad Intelectual	36
12.8.6.6	Discapacidad Psicosocial	36
12.8.6.7	Discapacidad Múltiple	36
12.8.7	USUARIOS PERSONA MAYOR	37
12.8.8	USUARIOS VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO	37
12.8.9	USUARIOS ENFOQUE DE GENERO	39
12.8.9.1	SERVICIO CONSULTA EXTERNA (Ver anexo No. 1)	39
12.8.9.2	SERVICIO DE URGENCIAS (Ver anexo No. 2)	39
12.8.9.3	SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN	39
12.8.9.4	PROGRAMA DE INTERVENCIÓN COLECTIVA	39
13	FORTALECIMIENTO DE ATENCIÓN PROFESIONAL	40
13.1	ACTUALIZACIÓN DE DATOS	40
13.2	LAVADO DE MANOS	40
14	GENERALIDADES	41
14.1	RUTA DE LA SALUD	41
14.2	DEFENSOR DEL CIUDADANO	42
14.3	SEGUNDA OPINIÓN	42
15	GUION ATENCIÓN TELEFÓNICA LÍNEA INSTITUCIONAL CONMUTADOR SUBRED SUR OCCIDENTE	43
16	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL MANUAL	44
17	BIBLIOGRAFÍA	44
18	ANEXOS	45

	MANUAL DE INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:	17	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	09/12/2024	
		Código:	03-01-MA-0001	

1. OBJETIVO

Facilitar la consulta a los colaboradores asistenciales y administrativos sobre la información y educación a proporcionar al usuario, familia y comunidad durante el ciclo de atención.

1.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Estandarizar la información a entregar al usuario en los diferentes momentos del ciclo de atención, en cada una de las Unidades de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente.
- Establecer pautas para el manejo del ciudadano según sus características y particularidades, teniendo en cuenta un enfoque diferencial
- Brindar información al ciudadano, familia, comunidad y partes interesadas con calidez, oportunidad, cumpliendo los principios, valores institucionales dando respuesta a las necesidades y expectativas de los mismos.

2. ALCANCE

El presente documento está dirigido a los colaboradores asistenciales y administrativos de la Subred Sur Occidente, dentro de las fases del ciclo de atención comenzando en el acceso, la atención y finalizando en el egreso del usuario.

3. JUSTIFICACIÓN

En el marco del acuerdo 641 de 2016 la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al ciudadano, ha implementado acciones tendientes al mejoramiento de la prestación de los servicios, por lo cual se unifica la información en el presente manual, en aras de mejorar la entrega de información veraz y oportuna a la ciudadanía en los servicios de salud de baja, mediana y alta complejidad.

4. MARCO LEGAL

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”*.

- Ley 100 de 1993 "Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones". El Congreso de la República de Colombia".
- Decreto 1757 de 1994, a partir del cual se reglamenta la participación social en salud, con sus diferentes formas de participación, así como la información e información pertinente a los ciudadanos y partes interesadas.

	MANUAL DE INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:	17	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	09/12/2024	
		Código:	03-01-MA-0001	

- Decreto 503 de 2011 “por lo cual se adopta la política pública de participación incidente para el distrito capital”.
- Decreto 197 de 2014 “por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de servicio a la ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.”
- Decreto 392 de 2015 "por medio del cual se reglamenta la figura del defensor de la ciudadanía en las entidades y organismos del distrito capital y se dictan otras disposiciones
- Resolución 2003 de 2014. Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de servicios de salud y de habilitación de servicios de salud
- Resolución 5095 de 2018 Por medio de cual se dictan disposiciones para la operatividad de Sistema Único de Acreditación en Salud.
- Resolución 354 de 2017 “Por el cual se designa y reglamente la figura del defensor del ciudadano en la subred integrada de servicios de salud sur occidente E.S.E”
- Acuerdo Distrital 641 de 2016“Por el cual se efectúa la reorganización del Sector Salud de Bogotá, Distrito Capital, se modifica el Acuerdo 257de 2006 y se expiden otras disposiciones”.
- Declaración Universal Derechos Humanos 1948. Señala que "Toda persona tiene derecho a que se establezca un orden social e internacional en el que los derechos y libertades proclamados en esta Declaración se hagan plenamente efectivos".
- Ley 1122 de 2007. Se modifica el SGSSS (Sistema General de Seguridad Social en Salud).
- Resolución No. 429 de 2016.Por medio de la cual se adopta la Política de Atención Integral en Salud.
- Decreto 4633 de 2011. Por el cual se adopta la Política Publica Distrital para el grupo étnico Rrom o Gitano en el Distrito Capital.
- Decreto 4635 de 2011.Por el cual se dictan medidas de asistencia, atención, reparación integral y de restitución de tierras a las víctimas pertenecientes a comunidades negras, afrocolombianas, raizales y Palenqueras.
- Ley 70 de 1993 se reconoce a las comunidades negras fomentando su progreso en los aspectos económico y social.
- Ley 1448 de 2021. Por la cual se dictan las medidas de atención a la población víctima del conflicto armado y su reparación integral.
- Decreto 582 del 2011 Por el cual se adopta la Política Pública Distrital para el grupo étnico Rrom o Gitano en el Distrito Capital y se dictan otras disposiciones
- decreto 543 de 2011 "Por el cual se adopta la Política Pública para los Pueblos Indígenas en Bogotá, D.C."
- decreto 554 de 2011 Por el cual se adopta la política pública distrital para el reconocimiento de la diversidad cultural, la garantía, la protección y el restablecimiento de los derechos de la población raizal en Bogotá y se dictan otras disposiciones
- decreto 151 de 2008, por la cual se adoptan los lineamientos de política pública distrital y el plan integral de acciones afirmativas, para el reconocimiento de la diversidad cultural y la garantía de los derechos de los afrodescendientes
- Decreto Distrital 847 de 2019 y sus modificatorios. Establece y unifica lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones.

	MANUAL DE INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 17	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación: 09/12/2024	
		Código: 03-01-MA-0001	

- Decreto Distrital 237 de 2020. Por medio del cual se crea la Comisión Intersectorial del Sistema Distrital de Cuidado.
- Circular 055 de 2021 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C. Socialización Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital.

5. MARCO CONCEPTUAL

- **ACCESIBILIDAD:** Facilidad de entrar en contacto con el servicio o los profesionales, facilidad de acceso físico y telefónico incluye aspectos como el horario y los tiempos de espera.
- **ASERTIVIDAD:** Estilo de comunicación que emplean aquellas personas capaces de exponer sus puntos de vistas de forma flexible, abierta, siendo amable y considerado con las opiniones de los demás, mostrando empatía y capacidad negociadora.
- **ATENCIÓN – CONSULTA:** Conjunto de servicios que se prestan al Ciudadano en el marco de los procesos propios del aseguramiento, así como de las actividades, procedimientos e intervenciones asistenciales en las fases de promoción y prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación que se prestan a toda la población.
- **ATENCIÓN DIFERENCIAL:** en todos los puntos de atención a la ciudadanía del Distrito Capital o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, garantizarán el derecho de acceso y establecerán mecanismos de atención preferencial a los grupos poblacionales previstos en ley
- **ATENCIÓN HUMANIZADA:** Filosofía basada en la interacción del equipo de salud con los Ciudadanos y usuarias que acceden al servicio de salud.
- **ATENCIÓN PERSONALIZADA:** Consiste en un modo de atención en el que cada persona es atendida de manera singular e individualizada, en función de sus características propias y sus problemas personales.
- **BARRERAS:** Se define como barreras, cualquier tipo de obstáculo que impida el ejercicio efectivo de los derechos de las personas durante de la prestación del servicio de salud.
- **CALIDAD:** propiedad atribuida a un servicio, actividad o producto que permite apreciarlo como igual, mejor o peor que otros. Es el grado en que un servicio cumple los objetivos para los que ha sido creado. La satisfacción de los ciudadanos es un componente importante de la calidad de los servicios. Significa la actitud de las personas de hacer bien las cosas desde el principio.
- **CAPACIDAD DE ESCUCHA:** Grado en que los ciudadanos perciben que somos capaces de ponernos en su lugar, que comprendemos lo que nos están exponiendo y que sabemos cómo se sienten. La capacidad de escucha es un elemento esencial del proceso de comunicación y, por tanto, de la atención de los Ciudadanos.
- **COMPETENCIA:** Capacidad y aptitud para realizar una tarea o desempeñar unas funciones de manera correcta y adecuada. Es un componente de la calidad de los servicios sanitarios.
- **DISCAPACIDAD:** Conjunto de condiciones ambientales, físicas, biológicas, culturales, económicas y sociales, que pueden afectar el desempeño y participación en las actividades de la vida diaria, en una actividad individual, familiar o social en algún momento del ciclo vital.

	MANUAL DE INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 17	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación: 09/12/2024	
		Código: 03-01-MA-0001	

- **DIVERSIDAD:** Es el derecho al reconocimiento de lo heterogéneo, la diferencia, la individualidad, la multiculturalidad y la interculturalidad, se reconoce como la posibilidad de ser diferente o distinto, sin perder la capacidad de disfrutar y participar de las demás paciones humanas.
- **EMPATÍA:** Es la capacidad de ponernos en el lugar de la otra persona transmitírsele, para que sepa que comprendemos su situación. Es uno de los rasgos de los profesionales de las instituciones sanitarias más valorados por los Ciudadanos.
- **ENFOQUE:** manera de percibir y abordar diferentes identidades, condiciones y pertenencias de distintitos individuos o grupos sociales.
- **ENFOQUE DE GÉNERO:** se identifica las particularidades de cada persona de acuerdo con su sexo y los constructos sociales asociados con dicho sexo.
- **ENFOQUE ÉTNICO:** Diferencia integral que permite identificar el auto reconocimiento, respeto y garantía de los derechos individuales y colectivos de todos los grupos étnicos del país.
- **LÍNEA TRANSVERSAL DE CICLO DE VIDA:** permite entender características, vulnerabilidades o particularidades durante las etapas del desarrollo humano.
- **ENFOQUE DIFERENCIAL:** Se entiende como el “método de análisis, actuación y evaluación, que toma en cuenta las diversidades e inequidades de la población, para brindar una atención integral, protección y garantía de derechos, que cualifique la respuesta institucional y comunitaria”. Involucra las condiciones y posiciones de los/las distintos/as actores sociales como sujetos/as de derecho, desde una mirada de grupo socioeconómico, género, etnia e identidad cultural, y de las variables implícitas en el ciclo vital - niñez, juventud, adultez y vejez (SALUD, 2013).
- **EQUIDAD:** Es la igualdad de oportunidades a partir de la inclusión de las personas con discapacidad sin ningún tipo de discriminación.
- **EXPECTATIVAS:** Se refiere a aquello que los ciudadanos 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 sanitarios o los servicios de salud. Es muy importante no generar falsas expectativas, ya que ello puede provocar frustración e insatisfacción de los Ciudadanos.
- **IDENTIDAD:** Reconoce y respeta el derecho al libre desarrollo de la personalidad del individuo, con respecto a su cuerpo, orientación sexual, género, cultura y edad.
- **INCLUSIÓN:** Es el conocimiento y reconocimiento de la ciudadanía como sujetos de derechos y deberes ante la Administración Distrital, sin distinciones geográficas, étnicas, culturales, de edad, género, económicas, sociales, políticas, religiosas y ecológicas.
- **LENGUAJE CLARO:** Es la forma de expresión precisa, comprensible y útil de las comunicaciones del Estado, para que la ciudadanía, independientemente de su condición socioeconómica o nivel educativo, ejerzan sus derechos y cumplan sus deberes.
- **MEJORA:** Acciones encaminadas a incrementar la calidad de los servicios y, por tanto, a incrementar la satisfacción de los profesionales y de los ciudadanos.
- **ORIENTACIÓN AL CIUDADANO:** Se refiere a la forma en que están organizados los servicios, los cuales deben adaptarse a las necesidades e intereses de los Ciudadanos.

	MANUAL DE INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:	17	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	09/12/2024	
		Código:	03-01-MA-0001	

- **OPORTUNIDAD:** Es la condición de responder a tiempo a las necesidades y requerimientos de la ciudadanía
- **PARTICIPACIÓN:** Es el reconocimiento de los derechos de la ciudadanía que propicia su intervención en los diferentes escenarios sociales, culturales, políticos, económicos y ecológicos, de manera activa y vinculante, para la toma de decisiones que la afecten.
- **PERCEPCIÓN:** Son las conclusiones que obtienen los ciudadanos sobre la forma en que se le prestan los servicios.
- **PRIVACIDAD:** Es una característica de la relación profesional - ciudadano que asegura la intimidad y el secreto de la información que se genera en el proceso asistencial.
- **SATISFACCIÓN:** Estado en el que se encuentran los ciudadanos cuando al prestarles un servicio determinado quedan cubiertas sus expectativas, o incluso se les da algo más de lo que ellos esperaban encontrar.
- **TRANSPARENCIA:** Es la práctica de la gestión pública que orienta el manejo transparente y adecuado de los recursos públicos, la incorruptibilidad de las personas que prestan servicio a la ciudadanía en las diferentes entidades del distrito, el acceso a la información, los servicios y la participación consiente en la toma de decisiones de ciudadanos y ciudadanas, que se hace mediante la interacción de los componentes, rendición de cuentas, visibilización de la información, la integralidad y la lucha contra la corrupción.

6. DESARROLLO DEL MANUAL

6.1 CARACTERIZACIÓN DEL USUARIO Y USUARIA

El proceso de atención, inicia con la caracterización de las y los usuarios, al identificar las características, actitudes, diferencias y preferencias que les diversifican, tomando decisiones claras, oportunas, pertinentes a la hora de brindar servicios u ofertas focalizadas que respondan adecuadamente a las necesidades o requerimientos, garantizando así el goce efectivo de sus derechos. Es por ello, que, desde el acceso del usuario o usuaria, se debe tener en cuenta el enfoque poblacional, diferencial y de género.

6.2 INFORMACIÓN AL CIUDADANO

Es importante recordar que la **información es un deber** de las personas que atienden usuarios y a la vez un derecho de los Ciudadanos. La información manifestada al usuario debe contener los siguientes criterios:

- Continuada
- Cálida
- Suficiente
- Pertinente
- Oportuna
- Específica para cada persona
- Veraz.
- Asequible al Ciudadano, utilizar un lenguaje que el ciudadano comprenda

	MANUAL DE INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 17	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación: 09/12/2024	
		Código: 03-01-MA-0001	

- Adaptada para que todos los ciudadanos puedan acceder a ella de acuerdo a sus diferencias.

La información se despliega en el ciclo de atención del ciudadano, desde el ingreso hasta el egreso, en los diferentes momentos de contacto administrativo y asistencial, el cual es conocido por todo el personal, es decir no se limita al trabajo del equipo de primer contacto con el ciudadano, del mismo modo compete a todas las personas con las que el ciudadano tenga interacción.

6.3 INFORMACIÓN GENERAL

Aplica para todos los colaboradores

- Horarios de servicios
- Tiempos de la atención
- Portafolio de servicios
- Derechos y deberes
- Directorio de las unidades de servicios de Salud de la Subred Sur Occidente.
- Utilización de los Servicios de Urgencias
- Directorio de instituciones de la localidad
- Mecanismos de escucha
- Situación de aseguramiento
- Enfoque diferencial y humanizado
- Defensor del ciudadano
- Higienización de Manos
- Ruta de Emergencia
- Avances del Modelo de Salud en la Subred
- Formas de Participación Social

6.4 INFORMACIÓN ASISTENCIAL

- Diagnóstico
- Pronóstico
- Tratamiento y sus beneficios
- Riesgos de las pruebas diagnósticas
- Riesgos del tratamiento y del no tratamiento
- Alternativas del tratamiento
- Medidas y estilos de vida saludables
- Consentimiento informado y disentimiento
- Procesos de referenciación
- Derechos y deberes
- Defensor del ciudadano
- Enfoque diferencial y humanizado

	MANUAL DE INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:	17	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	09/12/2024	
		Código:	03-01-MA-0001	

6.5 NORMAS DE SERVICIO

6.5.1 QUE DEBE HACER UN FUNCIONARIO O COLABORADOR DE LA SUBRED SUR OCCIDENTE EN CUALQUIER PUNTO O CONTACTO CON EL CIUDADANO

- Saludar amablemente e informar al ciudadano, con tono de voz moderado, informar su nombre, cargo y/o actividad y portar el carné de manera visible, distintivos, presentando la unidad donde se encuentre.
- Establecer contacto visual permanentemente con el ciudadano mirándole a los ojos.
- Tratar al ciudadano por su nombre o refiriéndose Sr. o Sra, sin utilizar calificativos.
- Prestar atención a la inquietud, duda o situación del Ciudadano con el fin de tener claridad sobre lo que este requiere.
- Escuchar siempre atentamente lo que el ciudadano manifiesta, sin interrupciones.
- Ser profesional en su cargo cualquiera que sea.
- Tener seguridad en su respuesta.
- Verificar la información, si no está seguro, antes de brindarla a los ciudadanos.
- Dar respuesta a la necesidad del ciudadano dentro de su alcance.
- Asesorar, escuchar y orientar de manera clara y veraz al ciudadano.
- Ser amable y cortés.
- No someter al ciudadano a trámites innecesarios, gestionar con quien corresponda la solución definitiva.
- Abstenerse de hacer comentarios o divulgar información personal del ciudadano respetando así su privacidad y confidencialidad.
- Trabajar en equipo con sus compañeros, ser solidario y transparente en el actuar diario.
- • Mirar a los ojos con actitud respetuosa, empática y atenta a los requerimientos de la ciudadanía, sin juicios, valoraciones, o actitudes de discriminación.
- Debe concentrarse en la conversación con la persona y hacerle saber que tiene toda su atención con frases como “sí, entiendo su situación”, “de acuerdo”; mostrando empatía a través de la voz con su situación y asintiendo con la cabeza.
- No distraerse mientras presta servicio a la ciudadanía, especialmente no contestar o chatear en el celular, ni usar audífonos.
- Adaptar la modulación de la voz para capturar la atención del ciudadano o ciudadana en toda situación y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible. El lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo.
- Preferiblemente tomar nota de las solicitudes de la ciudadanía. Esto permite recordar los puntos importantes de la conversación.
- Evitar sacar conclusiones precipitadas de lo que se cree va a decir el ciudadano o la ciudadana.
- Reformular los hechos importantes y ser prudente respecto a lo que el ciudadano o la ciudadana esté manifestando.
- Tener en cuenta que en ningún momento es válido dirigirse a la ciudadanía con diminutivos o expresiones que puedan incomodarle o ser malinterpretadas como: “mamita, abuelita, hijita, papito, muñeca, princesa, mi amor”, etc. Cuando sea necesario retirarse del módulo de atención para realizar gestiones relacionadas con la solicitud del

	MANUAL DE INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:	17	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	09/12/2024	
		Código:	03-01-MA-0001	

ciudadano o la ciudadana, infórmele porqué debe hacerlo y el tiempo aproximado que debe esperar.

- Registre la información en los sistemas o aplicativos destinados para tal fin

6.5.2 QUE NO DEBE HACER UN FUNCIONARIO O COLABORADOR DE LA SUBRED SUR OCCIDENTE EN CUALQUIER PUNTO O CONTACTO CON EL CIUDADANO

- Utilizar elementos no institucionales en su puesto de trabajo.
- Discutir con el ciudadano.
- Callar al ciudadano en el momento en que él se expresa
- Consumir alimentos o chicle en su puesto de trabajo, hablar por teléfono cuando el Ciudadano le habla a usted.
- Tener postura inadecuada para la atención del ciudadano y mala presentación personal.
- Pasar al paciente y/ o ciudadano de oficina en oficina o de extensión en extensión.
- Utilizar un tono de voz agresivo con el ciudadano.
- Coquetear con el ciudadano.
- Reírse del ciudadano.
- Anticiparse a las respuestas.
- Darle como información algo de lo que no se está seguro.

6.5.3 RECOMENDACIONES GENERALES PARA EL SERVICIO DE VIGILANCIA Y/O TODO AQUEL QUE TENGA CONTACTO CON EL CIUDADANO

- Cumpla estrictamente con acciones, actividades y horas de atención, antes de iniciar la jornada laboral prepare su puesto de trabajo y revise su presentación personal.
- Permanezca siempre en su puesto de trabajo, listo para atender con dedicación exclusiva a la próxima persona que requiera de su servicio; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegúrese que alguno(a) de sus compañeros(as) esté atento a reemplazarlo(a) durante su ausencia.
- Deje lo que esté haciendo mientras sirve al ciudadano (a); esto le hará sentir que él o ella merece toda su atención.
- Hable en un tono moderado, audible y vocalice bien.
- No olvide mantener contacto visual con el Ciudadano (a) mientras le atiende y sonreír de vez en cuando.
- Asienta en señal de comprensión.
- Si es posible, utilice el nombre del Ciudadano (a), antecedido por “señor, señora o señorita”, por lo menos dos (2) veces durante la conversación.
- No converse ni por teléfono ni con los compañeros(as) de temas ajenos a la solicitud del ciudadano(a), mientras lo(a) atiende. No chatee ni hable por celular.
- Mantenga una postura que demuestre interés en lo que la ciudadana o ciudadano le está manifestando.

	MANUAL DE INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:	17	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	09/12/2024	
		Código:	03-01-MA-0001	

- No tutee a los ciudadanos y ciudadanas ni utilice frases afectuosas hacia ellos y ellas. Sea prudente en su manera de reír, sentarse, pararse, toser, estornudar, etc.
- La atención que se dé a amigos(as), familiares y conocidos(as) debe ser igual a la que se presta a todas las ciudadanas y ciudadanos, sin distinción alguna.
- No fume ni retoque su maquillaje en su puesto de trabajo ni a la vista de las ciudadanas y ciudadanos.
- Oriente al Ciudadano con el equipo de primer contacto o personal de servicio al ciudadano quienes darán información o direccionamiento requerido

6.6 IMAGEN PERSONAL DE LOS COLABORADORES QUE ESTÁN DE CARA AL CIUDADANO

El aspecto del colaborador refleja el cuidado que presta a sí mismo, de la presentación personal depende la imagen que tendrá entre compañero(a) s y Ciudadano(a) s. Proyectemos siempre una imagen agradable y amable.

- Utilice siempre el uniforme, chaqueta, bata (sin logos o distintivos de otra institución) y carné cuando se encuentre laborando en las Unidades de Servicios.
- Cuerpo aseado, las uñas tienen que estar bien cortadas, el pelo y los dientes limpios. Esto garantiza la seguridad propia y la del ciudadano(a) y permite una óptima comunicación.
- No música durante su la escuche jornada y/o prestación de servicios en la institución
- Las siguientes recomendaciones aplican tanto a las colaboradoras uniformadas como a las que no lo están.
- El cabello debe lucir bien arreglado.
- El maquillaje debe ser natural, reflejando una imagen sobria y agradable.
- Los accesorios que se vayan a utilizar (collares, pulseras, anillos) deben ser discretos.
- Si se está con uniforme, no debe usar durante las horas de trabajo elementos ajenos a este tales como chales, sacos de un color que no pertenezca al uniforme, abrigos, gabardinas, etc.
- Las colaboradoras asistenciales no deben tener esmalte en las uñas ni utilizar accesorios como (collares, pulseras, anillos, reloj)
- No utilizar la bata fuera de la institución.
- La bata debe usarse completamente cerrada.

7. PAUTAS DE MANEJO DE CIUDADANÍA SEGÚN CARACTERÍSTICAS PERSONALES

A continuación, se relacionan diferentes tipos de ciudadanos y el abordaje que se debe tener con cada uno:

	MANUAL DE INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:	17	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	09/12/2024	
		Código:	03-01-MA-0001	

7.1 TIPOS DE CIUDADANO:

PERSONA AGRESIVA: Impaciente, neurótico, se desespera fácilmente, habla fuerte, no utiliza un lenguaje apropiado arremete con palabras, ceño fruncido, tembloroso, rostro enrojecido, busca su beneficio y no desea escuchar.

Manejo Correcto:

- Hable con tono más bajo que él
- Salúdalo amablemente
- Escúchelo con atención
- De las gracias al ciudadano por su comprensión
- Reconozca sus sentimientos, explique qué sucedió, cause el error y solucione.
- Tener en cuenta el Protocolo de manejo y abordaje al Ciudadano, paciente y/o familiar agresivo.

Manejo Incorrecto:

- Decirle al Ciudadano palabras como tranquilícese o cálmese
- Asumir el problema como personal

INTROVERTIDO: Requiere de algún servicio, pero no se atreve a comentarlo, espera para ser atendido, actitud pasiva, habla en tono bajo, demuestra sumisión y le disgusta que lo interroguen

Manejo Correcto:

Hablar en un tono similar al Ciudadano

- Brindar confianza
- Ser amable
- Explicar en forme muy didáctica
- Plantear alternativas para que tome dediciones
- Hacerlo participe en la charla

Manejo Incorrecto:

- Demostrar prepotencia
- Intimidar con un lenguaje muy técnico
- Hacerlo sentir que no son importantes sus comentarios

COQUETO: Extrovertido con capacidad para envolver a las personas, pretende que la persona que lo atienda se flexibilice, trata de romper los canales de atención y está convencido de ser imán con el sexo opuesto.

	MANUAL DE INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:	17	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	09/12/2024	
		Código:	03-01-MA-0001	

Manejo Correcto:

- Permita que hable y exprese sus requerimientos
- Atiéndalo y escúchelo teniendo un límite
- Asuma una actitud seria pero amable

Manejo Incorrecto:

- Entrar en su juego de halagos
- Crear falsas expectativas, siguiendo su juego

SABELOTODO: Serio, con el fin de que sus comentarios generen convencimiento, intenta mostrar todo el conocimiento que posee, interrumpe cualquier información que usted le dé, se dirige a usted de manera displicente y considera inferior a su interlocutor

Manejo Correcto:

- Permita al Ciudadano hablar y escuche atentamente a sus comentarios
- Conteste sus preguntas de manera cordial y con la información precisa que necesita
- Muestre y explique las ventajas que ofrece el centro donde está siendo atendido
- Hágalo sentir bien, recuerde que el necesita sentirse importante

Manejo Incorrecto:

- Tratarlo de forma despectiva o déspota.
- No ponerle atención a la información que está dando
- Interrumpir constantemente al Ciudadano
- Polemizar con el ciudadano sobre sus comentarios

INDECISO: Sus gestos son inseguros, demuestra preocupación, se torna desorientado y confuso y no encuentra razones para tomar una decisión

Manejo Correcto:

- Bríndele asesoría
- Demuéstrele seguridad y confianza y ayúdele a decidir
- Hable en un lenguaje sencillo

Manejo Incorrecto:

- Ser indiferente
- No ayudarle a tomar una decisión

	MANUAL DE INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 17	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación: 09/12/2024	
		Código: 03-01-MA-0001	

7.2 COMO TRATAR SITUACIONES DIFÍCILES CON LOS CIUDADANOS

Las personas que atienden Ciudadanos, se enfrentan a diario a situaciones donde estos se quejan y en ocasiones les provocan molestia y enojo. Estas situaciones pueden ser muy incómodas y volverse conflictivas si no son resueltas a tiempo. Se debe tratar con efectividad a los ciudadanos molestos, para resolver problemas convirtiendo así a ciudadanos insatisfechos en satisfechos, teniendo en cuenta que los ciudadanos insatisfechos pueden volverse enojados, groseros y hasta amenazantes, de allí que el reto es mantener un trato profesional mientras trabaja en busca de una solución, el representante del servicio debe mantener la calma y enfocar la atención de ambos en resolver el problema.

Pautas Para La Atención de un paciente difícil

- Mantener una actitud amigable y profesional
- Reconocer que existe una situación difícil.
- Calmar al ciudadano por medio de preguntas y verificaciones de la situación presentada.
- Enfocar al ciudadano en el problema.
- Manejar el problema con las alternativas.
- Mantener una actitud de servicio
- Ser amable en todo momento, tener control emocional
- Escuchar al ciudadano sin interrumpir
- Ofrecer una disculpa y ponerse en lugar y del lado del ciudadano, entender que para él es un problema
- Repetir su inquietud de forma neutral, demostrando que le entendió.
- Explicarle como se le dará solución a su inquietud.
- Resolver o tramitar personalmente la inquietud o canalizarlo a otra instancia
- Dar seguimiento hasta el final de la solución
- Dar las gracias al ciudadano por la oportunidad de servirle.
- Pedir ayuda a otras personas del servicio si no puede manejar la situación.
- Realizar las acciones indicadas en los protocolos para comunicar malas noticias en el proceso de atención y el protocolo para comunicar situaciones difíciles.

7.3 PASOS PARA EL MANEJO DEL USUARIO AGRESIVO

Reconocer las situaciones de agresividad: identificar las señales de inicio y de inminencia de la conducta violenta.

- **Señales de inicio:** habla más rápido, sube la voz, es sarcástico, deambula, se niega a tomar asiento, señala con el dedo y aprieta la mandíbula.
- **Señales de inminencia:** agita el puño cerrado, cierra los puños y los muestra, levanta el puño por encima del hombro, golpea la palma de la mano con el puño, asume una posición de ataque, expande el tórax, ensancha los hombros y busca un objeto para utilizarlo como arma.

	MANUAL DE INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 17	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación: 09/12/2024	
		Código: 03-01-MA-0001	

Establecer condiciones de seguridad para el colaborador y el paciente:

- Avisar a los **guardas de seguridad** del riesgo (se puede dejar la puerta del consultorio entre abierta).
- Si hay un riesgo, se puede solicitar **acompañamiento** de otros colaboradores del equipo médico y comunicarle al líder.
- Propiciar un **ambiente lo más relajante posible** (evitar estímulos externos y esconder objetos corto punzantes y peligrosos).
- **No dar la espalda** a un usuario/a agresivo o violento
- Evitar movimientos bruscos.
- Mientras el usuario manifieste conducta violenta, o agitación **no se debe tocar**

Identificar pacientes psiquiátricos o bajo efectos de sustancias psicoactivas:

- Usuarios con trastorno **mental como** esquizofrenia, trastornos delirantes, trastorno afectivo bipolar, demencias, delirios etc.
- Usuarios bajo efecto de **sustancias psicoactivas** como alcohol, alucinógenos, anfetaminas, cánnabis, cafeína, cocaína, inhalantes, opiáceos, sedantes e hipnóticos.
- En estos casos se debe tener en cuenta el procedimiento para el manejo de la **restricción de la movilidad física** por parte del equipo de salud.

Evitar el choque con el paciente:

- No demostrar temor
- Mantenerse con **calma** y razonando.
- Si el usuario/a presenta altos niveles de agresividad, no es conveniente racionalizar con él.
- Tratar de asumir una **postura empática** (capacidad de comprender emociones y situación del otro) lo cual no significa aceptar su agresividad.

Dar información de la evolución de las acciones que se adelantan y las razones por las cuales se dio la situación

Tener autocontrol: controlar las propias emociones e impulsos, tratar de permanecer en la propia *“sintonía emocional” independiente* de las emociones negativas de los usuarios. Ejemplo: “Contar hasta diez”, “respirar profundo”

Comunicación adecuada y asertiva: algunas pautas para establecer un adecuado lenguaje son:

- Escucha activa y atenta.
- Brindar información adecuada.
- Demostrar interés e importancia al caso.
- Reconocer los errores y fallas (cuando existan)
- Realizar un adecuado señalamiento de la actitud hostil y agresiva del usuario.

	MANUAL DE INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:	17	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	09/12/2024	
		Código:	03-01-MA-0001	

- Si no se logra una adecuada comunicación, es posible direccionarlo con otro funcionario.

8. CORRECTOS PARA DISMINUIR LOS FACTORES DE RUIDO

- Mantenga una atmósfera positiva, ambiente cálido y contacto visual
- Explique al ciudadano que está en una sala de espera asistencial
- No permita que los menores jueguen en la sala de espera, explíqueles a los cuidadores la responsabilidad de su cuidado
- En ventanilla atienda un ciudadano a la vez
- Cuando haya alto volumen de Ciudadanos apague el televisor.
- Si se presentan inconvenientes en la atención explíquelo por qué y dele un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar
- Los puntos de atención deben ser limpios, ordenados, y, cumplir con los parámetros de la imagen corporativa
- Hable en un tono moderado, audible y vocalice bien.
- Mantenga una postura que demuestre interés en lo que la ciudadana o ciudadano le está manifestando.
- No se deben tener elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos y juegos en el puesto de trabajo.

9. PRIORIZACIÓN DE CIUDADANOS

Priorizar la atención de los ciudadanos para asegurar la accesibilidad y oportunidad en la atención, teniendo en cuenta la condición de vulnerabilidad y condiciones de salud.

9.1 ESTRATEGIA DE ESTRELLAS LUMINOSAS PARA CONSULTA EXTERNA

Los colaboradores auxiliares de servicio al ciudadano Identifican los pacientes priorizados, mediante un sistema estandarizado de clasificación en salas de espera colocando el sticker de identificación.

Las condiciones de priorización de usuarios:

- Atención de menores de cinco años (estrella amarilla)
- Atención de mujeres gestantes (estrella verde)
- Atención de adultos mayores de 60 años (estrella azul)
- Atención a los ciudadanos en condición de discapacidad. (estrella roja)

La estrategia se utiliza para garantizar la atención de la población priorizada y se identifica con sticker de colores

	MANUAL DE INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:	17	
		Fecha de aprobación:	09/12/2024	
		Código:	03-01-MA-0001	

Consulta Externa



Los colaboradores del área de facturación realizan la asignación de los servicios teniendo en cuenta la priorización realizada previamente en sala de espera así: atendiendo tres pacientes clasificados como estrella luminosa y un paciente de población general para la asignación de citas en el servicio consulta externa en caso de no contar con ventanilla preferencial se realizará de la manera anteriormente mencionada

De no contar con el recurso de los sticker para la identificación de los pacientes, se establece como plan de contingencia el uso de resaltadores de colores, con los cuales se marcaran las órdenes de la siguiente manera: amarillo para menores de 5 años, azul para persona mayor, rosado para persona en condición de discapacidad, verde para gestante.

10. LECTURA DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS

10.1 ESTRATEGIAS PARA LA LECTURA DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS

La Subred Integrada de Servicios de Salud Suroccidente cuenta con mecanismos fundamentales para identificar las necesidades y expectativas de los Ciudadanos:

Formas de participación social: La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente cuenta con Asociaciones de Usuarios y Juntas Asesoras Comunitarias en cada Unidad de Servicios (USS Kennedy, USS Fontibón, USS Bosa, USS Pablo VI y USS Sur), un Comité de Ética Hospitalaria y cuatro Comités de Participación Comunitaria en Salud COPACOS uno por Localidad (Kennedy, Fontibón, Bosa y Puente Aranda); los miembros y/o delegados a estas formas de participación trabajan permanentemente para coadyuvar en la canalización de las necesidades y proponen acciones para el mejoramiento continuo de los servicios.

Grupos focales: Mediante esta técnica cualitativa, se busca establecer a través de un dialogo abierto con los Ciudadanos de los diferentes servicios, las acciones de mejora producto de las necesidades manifestadas.

	MANUAL DE INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 17	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación: 09/12/2024	
		Código: 03-01-MA-0001	

Revista social: Durante la estancia en hospitalización de los ciudadanos, desde el área de Trabajo Social se realiza una revista social (estrategia estamos contigo paciente hospitalizado) en la cual se realiza una lectura de necesidades y expectativas del paciente de la unidad.

Demanda insatisfecha: A través de la central de lista de espera se realiza gestión del registro de demanda no atendida recolectada por los auxiliares de servicio al ciudadano en cada una de las unidades los procedimientos y/o citas no ofertadas en el momento de solicitud por el ciudadano, dando respuesta a los usuarios mediante la comunicación telefónica en el momento de la asignación del servicio informando fecha, hora, profesional de salud, y lugar de atención.

Mecanismos de Escucha: La Subred cuenta con los siguientes mecanismos de escucha:

PERSONALIZADO:

- El ciudadano puede manifestar verbalmente su percepción de la Institución con cualquier colaborador de la Unidad de Atención.

ESCRITO:

- Buzón de sugerencias
- Página web
- Si cuéntanos
- Correspondencia
- Redes Sociales
- Whatsapp Defensor del usuario

Estos mecanismos están disponibles para que el Ciudadano interponga sus diferentes manifestaciones o requerimientos, que se clasifican en:

- **Consulta:** Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.
- **Denuncia por Actos de Corrupción:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o ético profesional.
- **Derecho de Petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.
- **Felicitación:** Manifestación por la satisfacción que experimenta un ciudadano con relación a la prestación de un servicio por parte de una entidad pública.
- **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- **Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

	MANUAL DE INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 17	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación: 09/12/2024	
		Código: 03-01-MA-0001	

- **Solicitud de Información:** Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.
- **Sugerencia:** Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.
- **Solicitud de Copia:** Reproducción y entrega de documentos que no tengan el carácter de reservado al interior de una entidad como expedientes misionales, jurisdiccionales o administrativos. Cuando la información solicitada repose en un formato electrónico, y el solicitante así lo manifieste, se podrá enviar por este medio y no se le cobrará costo de reproducción. Cuando el volumen de las copias es significativo se podrán expedir, a costas del solicitante, según los costos de reproducción de cada entidad distrital.

La oficina de servicio al ciudadano cuenta con el procedimiento de recepción tramite y respuesta a requerimientos, el cual contempla la creación de la central de peticiones, quejas, reclamos y soluciones (PQRS), que permite centralizar las respuestas provenientes de las diferentes unidades de atención, monitoreando así la calidad de las mismas y su oportunidad en términos de ley.

10.2 ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Mediante instrumento de cualificación, es aplicada una encuesta de satisfacción la cual está fundamentada en los cinco criterios de calidad (accesibilidad, oportunidad, seguridad, calidad, calidez y comunicación) en cada una de las unidades de acuerdo a la muestra entregada por sistemas de información.

A través de las encuestas de satisfacción se monitorea permanentemente la satisfacción del Ciudadano en relación con el trato recibido por parte de los colaboradores y/o funcionarios, la calidad en la atención y suficiencia de la información y estado de las instalaciones, entre otros aspectos.

10.3 INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLUCIONES (PQRS)

El Sistema Distrital de Quejas y Soluciones es una herramienta para el control y mejoramiento continuo, ya que permite visualizar e informar, cuáles son las inquietudes, quejas, reclamos, solicitudes de información o sugerencias que tienen los ciudadanos frente a la prestación de los servicios de salud reflejando las necesidades de los ciudadanos respecto a la oportunidad, accesibilidad, pertinencia y calidez de los servicios de salud. En esta medida desde la central de peticiones, quejas, reclamos y soluciones (PQRS) de la Sub red Sur Occidente se realiza periódicamente un análisis de las principales atributos de calidad, tipología y barreras de accesos que se presentan a los ciudadanos al momento de acceder a los servicios de salud con el propósito de construir acciones de mejora conjuntas al interior de la institución que permitan disminuir los niveles de insatisfacción de los Ciudadanos.

	MANUAL DE INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 17	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación: 09/12/2024	
		Código: 03-01-MA-0001	

10.4 GESTIÓN CITAS AGENDAMIENTO PRESENCIAL

Con el fin de dar respuesta a los ciudadanos que acuden a nuestras unidades de atención y que no logran obtener su cita médica a través de la línea telefónica de asignación de citas de la subred sur occidente, el equipo de primera línea de atención (auxiliares de servicio al ciudadano), bajo la estrategia “a tu servicio” (diseñada para identificar y captar usuarios que, durante el ciclo de atención, manifiestan insatisfacción sobre los canales para acceder y solicitar sus citas médicas), realiza la captación del servicio solicitado y en articulación con la Dirección Ambulatoria son asignados los respectivos servicios e informados telefónicamente al usuario..

10.5 VULNERACIÓN DE DERECHOS

Mediante el consolidado de la matriz de quejas y soluciones se realiza el proceso de identificación del tema de no cumplimiento de atributos de aplicación derechos con respecto al total de Ciudadanos atendidos en el periodo. El método de aplicación se realiza con la consolidación de la vulneración de los 15 derechos establecidos en la Subred Sur Occidente mediante la utilización de la matriz de comentarios de peticiones, quejas, reclamos y soluciones (PQRS)

10.6 BARRERAS DE ACCESO

Las barreras de acceso están relacionadas con los factores tanto del individuo como del entorno que impiden o dificultan a los ciudadanos acceder a servicios de atención y diagnóstico con calidad y oportunidad dentro de un sistema de atención integral en salud.

Las barreras de acceso a los servicios de salud pueden ser potenciales o reales. Las primeras hacen referencia a la manera en que una organización facilita o no el acceso de las personas a sus servicios; este aspecto está relacionado con trabas a la entrada, tiempos de espera, trámites y dificultades a la salida, las cuales pueden incidir en la continuidad de la atención. Las barreras potenciales también están vinculadas a la predisposición de los usuarios, las variables demográficas, la estructura social y la cultura.

La Identificación, registro y direccionamiento de Ciudadanos con barreras de acceso (económica, cultural, técnica, geográfica y administrativa) para acceder a los servicios de salud. Los colaboradores auxiliares de Servicio al Ciudadano los identifican, los registran en el aplicativo Distrital (Si- Cuéntanos Bogotá) de la Secretaria de Salud, el reporte de sus orientaciones y barrera de acceso, además realizan la gestión, seguimiento y cierre del caso, así como, el direccionamiento para solucionar las mismas.

Se realiza el consolidado de la información reportada por las diferentes Unidades de Servicios de Salud, con el fin de establecer planes de mejoramiento.

	MANUAL DE INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 17	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación: 09/12/2024	
		Código: 03-01-MA-0001	

10.7 DERECHOS Y DEBERES

En la Subred Sur Occidente se realiza socialización de Deberes y Derechos Realizamos socialización de Deberes y Derechos a través de diferentes estrategias: actividades lúdicas , Contamos con folletos y piezas comunicativas en consulta externa y urgencias, taller pedagógico , Semana de Deberes y Derechos , socializamos durante los traslados de la ruta de la salud. Con el fin de verificar la recordación y conocimiento de los Deberes y Derechos realizamos medición a usuarios de manera mensual y a colaboradores semestral.

En la Subred Sur Occidente se realiza la evaluación de los derechos y deberes al cliente interno (colaborador) y al cliente externo (Usuario). La evaluación para los usuarios se hace a través de la encuestas de satisfacción en la que se incluye dos preguntas frente al tema.

Para el cliente interno se realiza mediante aplicación de encuesta virtual evaluando el conocimiento de la declaración de derechos y deberes.

10.8 INFORME DE INASISTENTES - TALLER PEDAGÓGICO

En la Subred Sur occidente es realizada por los Auxiliares de Servicio al Ciudadano, quienes mediante una sensibilización telefónica o taller informan sobre la importancia de asistir a los servicios solicitados.

El taller pedagógico se llevará a cabo de manera presencial o virtual, indentificando el motivo de su inasistencia para elaboración de planes de mejora institucionales.

Igualmente se retroalimentará a los usuarios sobre información general en relación a:

- Derechos y Deberes
- Asistencia puntual a su cita en buenas condiciones de aseo
- Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información y defensor del ciudadano
- Información de portafolio y horarios de atención

Se envía informe de las causas de inasistencia de forma mensual para consolidar los datos.

11. REFUERZO DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS

Los derechos y deberes unificados para la Sub Red Sur Occidente están establecidos en la declaración donde se encuentran 15 derechos y 10 deberes que deben ser socializados por todos los colaboradores asistenciales y administrativos con los cuales el usuario tiene contacto en el ciclo de servicio establecido en la subred el cual se redactó en verbos para mayor facilidad de recordación

EN RELACIÓN A DERECHOS

- CONOCER

	MANUAL DE INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:	17	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	09/12/2024	
		Código:	03-01-MA-0001	

- ELEGIR
- RECIBIR

EN DEBERES

- INFORMAR
- CUMPLIR
- RESPETAR

En la filosofía de sus derechos son mis deberes con diferentes estrategias para el conocimiento y socialización con los usuarios para el acceso y evitar las barreras que se presentan en la obtención de los servicios solicitados en la subred sur occidente.

A CUMPLIR //

- *Puntualmente con las citas asignadas por la unidad de servicios de salud y presentarme en adecuadas condiciones de aseo.*
- *Con el tratamiento y recomendaciones ordenadas por el equipo de salud.*
- *Con el pago oportuno de los servicios y derivados de mi condición de aseguramiento.*
- *Con el cuidado de los recursos físicos y materiales de la unidad de servicios de salud.*



A RESPETAR //

- *Los principios, valores y objetivos que promulga la unidad de servicios de salud.*
- *Al personal de la salud y a la comunidad usuaria de los servicios de salud.*
- *Las condiciones de raza, género y culto de los colaboradores de la unidad de servicios de salud, usuarios, sus familias y la comunidad.*



¿Conozco mis
DERECHOS
Y DEBERES?

Subred Integrada de Servicios de Salud
Sur Occidente E.S.E.
Sede Administrativa
Calle 9 # 39 - 46 / Teléfono: 756 05 05
www.subredsuoccidente.gov.co





BOGOTÁ



Mis DERECHOS

A CONOCER //

- De forma clara mi condición de salud y el tratamiento que recibiré.
- El portafolio de servicios y los costos derivados de la atención que obtendré.
- Los escenarios de participación social y como acceder a los mecanismos escucha.



A ELEGIR //

- La Unidad de servicios de salud y los profesionales que me atenderán.
 - Si deseo o no, recibir el tratamiento y/o procedimiento ordenado por el profesional de la salud.
 - Si acepto o no, la donación de órganos y/o sangre.
- Morir con dignidad.

Si acepta o rechazo participar en programas de investigación.

A RECIBIR //

- Información, capacitación y educación en temas de salud.
- Una atención segura, integral oportuna y eficiente de acuerdo a mi condición de salud, género y edad.
- Un trato digno, respetando mi religión costumbres y creencias.
- Manejo confidencial de mi condición en salud y de lo consignado en mi historia clínica.
- Apoyo espiritual y/o emocional cuando sienta que lo requiero.
- Consulta de segunda opinión en casos especiales.
- Atención en salud que respete mi privacidad.



Mis DEBERES

A INFORMAR //

- Mis antecedentes en salud, entorno familiar y hábitat u otra situación asociada a mi situación étnica.
- Si acepto o rechazo el tratamiento y/o procedimiento de salud ordenado por el profesional.
- Sobre situaciones irregulares que evidencie en la unidad de servicios de salud.



De esta manera el objetivo de la estrategia, es fortalecer la difusión de derechos y deberes por cada uno de los profesionales y colaboradores que atienden a los Ciudadanos en los diferentes servicios de la Subred y a nivel intra y extramural, **ES DECIR ES RESPONSABILIDAD DE TODOS Y TODAS.**

Esta divulgación se realizará en:

- Salas de espera

	MANUAL DE INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:	17	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	09/12/2024	
		Código:	03-01-MA-0001	

- Atención personalizada
- Durante la consulta o atención
- Hospitalización
- Participación Social
- Trabajo con los colaboradores
- Estrategias lúdicas
- Los derechos y deberes se socializarán mediante video de Lenguaje de señas para la población con situación de discapacidad auditiva el cual se proyecta mediante los televisores de las salas de espera y en la página web de la subred.
- Para la población en situación de discapacidad visual se realiza la socialización por medio de charlas personalizadas al usuario, familia o acompañante, previa verificación del auxiliar de servicio al ciudadano frente al conocimiento del lenguaje Braille se facilita cartilla para la lectura de los derechos y deberes.

12. INFORMACIÓN EN SALAS DE ESPERA (Ver anexo No. 1)

12.1 ATENCIÓN INICIAL DE URGENCIAS EN SEDES ASISTENCIALES

La siguiente identificación es realizada por los colaboradores de gestión del riesgo (Auxiliares de enfermería), en caso de que no se cuente con este perfil esta actividad será realizada por los Auxiliares de Servicio al ciudadano que se encuentren en el servicio:



Además, el guarda de seguridad debe colocar las manillas para los menores de siete años explicando a su acompañante que es un proceso que garantiza la seguridad del menor dentro de los diferentes centros de atención de la Sub Red Sur Occidente E.S.E.

En el proceso de atención de urgencias, se explica que el profesional de triage lo llamará para la valoración, se identifica con el sticker de acuerdo a su condición actual de salud previa verificación del profesional:

	MANUAL DE INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 17	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación: 09/12/2024	
		Código: 03-01-MA-0001	

- Color rojo: ciudadano que será atendido por el profesional para valoración inicial de Urgencias.
- Color amarillo: le explica que el profesional médico lo llamará para la consulta de valoración, luego si el profesional médico decide tomar exámenes de apoyo y diagnóstico terapéutico le colocará el sticker de color verde. Asigne el sticker morado al usuario que esté esperando remisión y/o traslado. Los sticker de color azul, se colocarán a los ciudadanos que tengan una condición especial, como toma de medicamentos especiales, riesgos de caída o pérdida, situaciones de discapacidad como sordera, invidencia, población inimputable entre otros. En cada consultorio habrá disponibilidad de los sticker para una adecuada utilización.

(Personal de primer contacto - Auxiliar de la Sala de Urgencias) Recuerde que, si un usuario ya fue valorado por TRIAGE y se le asignó cita prioritaria, pero en caso de regresar al servicio; usted debe direccionarlo para que vuelva a ser atendido, pues el estado de salud del paciente puede agravarse y ocasionar un evento adverso si se impide el ingreso a nueva valoración.

Informe los tiempos de TRIAGE en sala espera y realice la charla de acuerdo al instructivo de charlas en salas de espera en sala de urgencias.

12.2 UTILIZACIÓN SERVICIO DE URGENCIAS

Debe realizar entrega de pieza comunicativa de cuando acudir a los servicios de Urgencias, se explica a los ciudadanos presentes en salas, cuando utilizar un servicio de urgencias de la siguiente manera:

- Informe al usuario que **NO DEBE ACUDIR** a los servicios de urgencias para la solicitud de formulación de medicamentos de control mensual.
- Recuerde al usuario acudir a urgencias en caso de ser necesario, adicionalmente puede restar posibilidad de atención a alguien que verdaderamente requiere asistencia médica.
- En caso de que su estado de salud se encuentre descompensado y no ponga en riesgo su funcionalidad acuda a los puntos de atención de la subred a solicitar el servicio.

Mencione los puntos de atención:

Localidad Bosa: Unidad Pablo VI, Porvenir y Bosa Centro
 Localidad Fontibón: Puerta de Teja y Zona Franca
 Localidad Kennedy: Consulta Externa, Tintal, Floralia y Bomberos
 Localidad Puente Aranda: Trinidad Galán

12.3 CAÍDAS

Se debe identificar el riesgo de caída desde el acceso a los servicios de salud, a la luz de la guía de buena práctica prevención y reducción en la frecuencia de caídas con código 02-02-GI-0004, donde el primer contacto juega un rol fundamental con la valoración del riesgo de caída en sala de espera. La identificación inicia desde que el paciente ingresa a la institución.

	MANUAL DE INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 17	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación: 09/12/2024	
		Código: 03-01-MA-0001	

Se debe valorar la existencia de factores de riesgo como: (marcha con dificultad, uso de bastón, condición de discapacidad) con el fin de alertar al personal asistencial y así tomar las medidas necesarias para evitar un suceso relacionado con caída. Para la identificación del riesgo de caídas en los servicios ambulatorios y salas de espera (incluido los usuarios que ingresan a los servicios de apoyo diagnóstico y laboratorio clínico) se tiene en cuenta los siguientes factores de riesgo, descritos en la guía de buena práctica, mencionada anteriormente.

- Limitación física (equilibrio y marcha)
- Uso de ayudas técnicas (bastón, muletas, silla de ruedas. etc.)
- Estado mental alterado
- Alteraciones visuales.
- Alteraciones auditivas.
- Edad de 0 a 5 años.
- Edad mayor o igual de 60 años.
- Usuario con sobre peso u obesidad.
- Usuaría gestante.

Se considera riesgo de caída si el usuario cumple con alguno de los criterios mencionados anteriormente. Si se identifica el riesgo de caída, el personal de primer contacto debe identificar al usuario con un STICKER de color NARANJA en un lugar visible, en caso de no contar con disponibilidad de sticker se debe realizar un punto con marcador sobre la estrella luminosa o en su defecto en la documentación que presente el usuario (asignación de servicio o factura).

Refiera a los Ciudadanos la corresponsabilidad para evitar las caídas: Explique que si encuentra una silla en mal estado avise de inmediato a los colaboradores auxiliares de servicio al ciudadano para el reporte y mantenimiento; al ser direccionado a la camilla para el examen físico, indicarle que coloque el pie completamente en la escalerilla y si siente inestabilidad de la misma informar.

Para los colaboradores asistenciales no pierda de vista al Ciudadano en el momento que se ubica en la camilla, de indicaciones de acompañamiento físico y/o acompañe.

Explique al Ciudadano el cuidado con los tapetes y la importancia de no correr dentro de las instalaciones.

Explique la Ciudadano el triángulo de piso mojado, para que no pise donde está ubicado ya que señala que se ha trapeado o aplicado cera.

Explique al Ciudadano el subir y bajar las escaleras tomándose de la barandilla, y colocar el pie completo en cada escalón, subir y bajar sin correr.

	MANUAL DE INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:	17	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	09/12/2024	
		Código:	03-01-MA-0001	

12.4 ATENCIÓN PACIENTE EQUIVOCADO

Explique al Ciudadano como está conformado el equipo de primer contacto con los nombres de los colaboradores Guarda, auxiliar de servicio al ciudadano, facturador y que estamos para servirle.

Explique al Ciudadano que le pedirán en los puntos de atención la identificación redundante (Nombres y apellidos, Número de identificación, fecha nacimiento y edad). Para evitar el tema de homónimos (personas con los mismos nombres y apellidos).

12.5 INASISTENTE

Explique al Ciudadano que antes de retirarse del punto de atención cuando se asigna una cita debe repetir la siguiente información:

Comunicación redundante, (¿cuándo es su cita?, ¿a qué hora?, en qué sitio? ¿Si debe cancelar copago?, profesional asignado? y estar 30 minutos antes para realizar el proceso de facturación y si no puede asistir cancelarla al número que aparece en el desprendible de asignación

12.6 AISLAMIENTO (GRIPA, ENFERMEDADES CONTAGIOSAS)

- Explique al Ciudadano que si tiene gripa pida Tapabocas al auxiliar de servicio al ciudadano.
- Explique al Ciudadano que si tiene tos por más de 15 días debe avisar al personal para su proceso de atención.
- Explique la etiqueta de tos (Técnica para enseñar a toser y estornudar y como colocar el tapabocas).

12.7 INFORMACIÓN COVID -19

- Informe al usuario de la importancia de mantener distanciamiento social (2 metros).
- Adecuada utilización de tapabocas cubriendo boca y nariz.
- Importancia de lavado de manos de manera frecuente y según lo establecido en el presente manual.

12.8 RECOMENDACIONES SEGÚN GRUPOS POBLACIONES

12.8.1 USUARIOS DE COMUNIDADES NEGRAS, AFROCOLOMBIANAS, RAIZALES Y PALANQUERAS:

- Preguntar si el usuario hace parte o se auto reconoce a la población negra, afrodescendiente, raizal y palenquera. Identificar, llamar o notificar por su nombre a las personas de las comunidades Negras, Raizales, Afrocolombiana y Palenqueras, evitando apelativos.
- No utilizar los términos de negrita, negra, morochita, niche, negro, negrito, u otro apelativo referte a la etnia a la que pertenece.

	MANUAL DE INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 17	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación: 09/12/2024	
		Código: 03-01-MA-0001	

- Recuerde que las personas de este grupo poblacional tienen una cultura y costumbres diferentes por lo tanto pueden solicitar un tipo de atención diferente.
- Es importante tener en cuenta que de acuerdo a su contexto, las personas de estas comunidades tienden a tener un tono de voz alto o elevado, esto no quiere decir que estén molestos o exaltados.
- No generar estereotipos y estigmas por la forma de la vestimenta.

12.8.2 CIUDADANÍA CON GÉNEROS IDENTIDADES Y EXPRESIÓN DIVERSAS

- Evitar asumir que todas las personas que asisten al servicio son heterosexuales, sin discriminar preguntar tipo de orientación sexual.
- Tener en cuenta que las personas pueden tener su nombre legal – jurídico que aparece en la cedula o cualquier otro documento y su nombre identitario, por lo tanto, es necesario nombrarle por el pronombre de su preferencia (él o ella) y su nombre identitario.
- Si la persona solicita un servicio en particular, evite presumir y usar expresiones como “LGBT”, “LGBTI”, “comunidad”, “colectivo”, “gremio”, “ustedes”, salvo que la persona lo solicite así.
- Respeto a la privacidad a la hora de prestar los servicios en las unidades de servicios.
- No asumir que todas las personas LGTBI necesitan un tamizaje en prueba de VIH o infecciones de transmisión sexual.
- No juzgar con miradas palabras o actitudes por su apariencia física o forma de vestir.
- Respetar la forma en la que se auto reconoce cada persona.
- Elimine todo comentario, risa, mirada que denote una actitud en la atención, que haga visible representaciones sociales e imaginarios discriminatorios en relación con las personas trans.
- No guiarse por el timbre de la voz para establecer la pertenencia a algún género determinado.

12.8.3 USUARIOS POBLACIÓN RECICLADORA O HABITANTE DE CALLE

- Evite el uso en exceso de elementos de bioseguridad y desinfección.
- No juzgar con miradas palabras o actitudes por su apariencia física, olor, forma de vestir o su forma de expresarse.
- Al dirigirse a esta población realícelo por su nombre o por cómo se sienta reconocido.
- Acérquese para hablarle o dirigirse a él no les hable a metros de distancia.
- No usar denominaciones despectivas

12.8.4 USUARIOS POBLACIÓN RROM O GITANO

- Esta población se rige por la tradición oral y el dialogo. Esta comunidad tiene una lengua materna propia (romaní) la cual puede que usen al momento de la atención, no es falta de respeto hacia el profesional de la salud, es cuestión de algún tema propio que no tiene que escuchar el profesional que los atiende por tanto no debe incomodarse o exigir que le manifiesten lo hablado en esta lengua.

	MANUAL DE INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:	17	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	09/12/2024	
		Código:	03-01-MA-0001	

- Se deben tener en cuenta su cultura para el abordaje de esta población, reconociendo particularidades como: atención de mujeres preferiblemente la realizan mujeres en compañía de algún líder o compañía de un mayor. Cuando una mujer gitana va a la consulta siempre está acompañada de otra mujer (hija, suegra, hermana, tía, cuñada, entre otras), por ende no se debe negar el acceso de esta persona, la acompañante ingresa independientemente la edad que tenga la paciente. Tener en cuenta un lenguaje verbal y visual incluyente.
- No tener estigmas o estereotipos, tener respeto y empatía.
- Orientar y prestar servicios, teniendo en cuenta su autonomía y decisiones.

12.8.5 USUARIOS DE PUEBLOS INDÍGENAS

- Tener en cuenta un lenguaje verbal y visual incluyente.
- No tener estigmas o estereotipos, tener respeto y empatía.
- Orientar y prestar servicios, teniendo en cuenta su autonomía y decisiones.

12.8.6 USUARIOS CON DISCAPACIDAD

Accesibilidad: Son las condiciones y medidas que deben cumplir las instalaciones y los canales de atención para adaptar el entorno, productos y servicios, con el fin de asegurar el acceso de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones al entorno físico y a la información institucional, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones.

- Evite estereotipos, tono de voz alto o gestos, brinde información clara con buena pronunciación y amabilidad, tenga en cuenta el uso del lenguaje diferencial.
- Pregunte si la persona requiere apoyo para su desplazamiento o para su comunicación para poder brindarle los ajustes razonables requeridos. Lenguaje incluyente refiérase a las personas como: Persona con discapacidad auditiva, visual, psicosocial (mental), física, cognitiva (intelectual), múltiple y/o sordo, cieguera.
- Si la persona con discapacidad se encuentra acompañada, diríjase a ella primero para que le brinde instrucciones frente a su necesidad.
- Verifique con comunicación redundante que la información haya sido clara y entendida.

EXPRESIÓN INCORRECTA	EXPRESIÓN CORRECTA
Discapacitado Persona en condición de discapacidad Minusválido	Persona con discapacidad
Enano	Persona de talla baja
Retardado mental Enfermo mental Mongólico	Persona con discapacidad intelectual
Inválido Lisiado Paralítico	Persona con discapacidad física
La y el ciego	Persona ciega

	MANUAL DE INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 17	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación: 09/12/2024	
		Código: 03-01-MA-0001	

EXPRESIÓN INCORRECTA	EXPRESIÓN CORRECTA
	Persona con discapacidad visual
La y el sordo	Persona sorda Persona con discapacidad auditiva

Para facilitar el acceso a personas con discapacidad, nuestras unidades de servicios de salud cuentan con:

SEDE	ACCESO
DELICIAS	Disponibilidad de Rampa de acceso en la entrada principal de la unidad
PABLO VI / URGENCIAS Y CONSULTA EXTERNA	Disponibilidad de Rampa de acceso en la entrada principal de la unidad y para el servicio de Urgencias
PORVENIR	Disponibilidad Rampa de acceso ubicada en la entrada principal de la unidad - Ascensor
VILLA JAVIER	Disponibilidad de Rampa de acceso ubicada en el parqueadero de la unidad - Ascensor
ESTACIÓN	Disponibilidad de Rampa de acceso en la entrada principal de la unidad.
OLARTE	Disponibilidad de Rampa de acceso en la entrada principal de la unidad.
CARBONELL	Disponibilidad de Rampa de acceso en la entrada principal de la unidad.
ABASTOS	Disponibilidad de Rampa de acceso en la entrada principal de la unidad.
PATIO BONITO	Disponibilidad de Rampa de acceso en la entrada principal de la unidad.
BRITALIA	Disponibilidad de Rampa de acceso en la entrada principal de la unidad.
PATIOS 92	Disponibilidad de Rampa de acceso en la entrada principal de la unidad.
CARVAJAL	Disponibilidad de Rampa de acceso en la entrada principal de la unidad.
ASUNCIÓN BOCHICA	Disponibilidad de Rampa de acceso en la entrada principal de la unidad.
ALCALÁ MUZU	Disponibilidad de Rampa de acceso en la entrada principal de la unidad.
TRINIDAD GALÁN / URGENCIAS Y CONSULTA EXTERNA	Disponibilidad de Rampa de acceso en la entrada principal de la unidad y en el servicio de Urgencias

SEDE	ACCESO
MEXICANA	Disponibilidad de Rampa de acceso en la entrada principal de la unidad - Ascensor
ZONA FRANCA	Rampa de acceso ubicada en la entrada principal de la unidad - Ascensor
CENTRO DÍA	Disponibilidad de Rampa de acceso en la entrada principal de la unidad.
FONTIBÓN / HOSPITALIZACIÓN, URGENCIAS Y CONSULTA EXTERNA	Disponibilidad de Rampa de ingreso para el servicio de Urgencias y Hospitalización- Ascensor para los servicios de hospitalización
PUERTA DE TEJA	Disponibilidad de Rampa de acceso en la entrada principal de la unidad.
SAN PABLO	Disponibilidad de Rampa de acceso en la entrada principal de la unidad.
INTERNACIONAL	Disponibilidad de Rampa de acceso en la entrada principal de la unidad.
BOSTON	Disponibilidad de Rampa de acceso en la entrada principal de la unidad – Ascensor
BOSA URGENCIAS	Disponibilidad de Rampa de acceso en la entrada principal de la unidad.
BOSA CONSULTA EXTERNA URGENCIAS Y HOSPITALIZACIÓN	Disponibilidad de Rampa de acceso en la entrada principal de la unidad y en el servicio de Urgencias – Ascensor para los servicios de consulta externa – hospitalización
KENNEDY	Disponibilidad de Rampa de acceso en la entrada principal de la unidad y en el servicio de Urgencias – Ascensor para los servicios de hospitalización e urgencias
FLORALIA	Disponibilidad de Rampa de acceso en la entrada principal de la unidad.
TINTAL / URGENCIAS, HOSPITALIZACIÓN Y CONSULTA EXTERNA	Disponibilidad de Rampa de acceso ubicada en la entrada principal de la unidad y en el servicio de Urgencias- Ascensor
TINTAL CONSULTA EXTERNA ADULTOS	Disponibilidad Rampa de acceso ubicada en la entrada principal de la unidad - Ascensor

Para las unidades de servicios de salud que no cuentan con rampas o ascensores, el profesional de salud se traslada al primer piso o al consultorio con mayor accesibilidad para la prestación del servicio.

	MANUAL DE INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 17	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación: 09/12/2024	
		Código: 03-01-MA-0001	

12.8.6.1 Discapacidad Auditiva

- Volver la cara hacia la persona a la que se dirige la palabra. Permanecer quietos mientras nos comunicamos. Hay que asegurarse que la persona con discapacidad auditiva ve bien nuestra cara. Asegurar que nuestra cara está iluminada.
- No cubrir nuestra cara con las manos o con otros obstáculos (bolígrafos, chicles, etc.).
- Hablar con un nivel de voz natural y vocalizando. Utilizar expresiones faciales, pero sin exagerar demasiado los gestos. No hablar demasiado deprisa.
- Acercarse a la persona, pero no gritar. No nos va oír por mucho que gritemos, incluso, puede que consigamos el efecto contrario, pues al gritar, nuestro rostro se crispa, y es esto lo que el interlocutor percibe: no capta el contenido de las palabras, sólo ve un rostro hostil.
- Mirar a los ojos a nuestro interlocutor. Este elemento nos puede ayudar en dos sentidos: el primero es que sentirá confianza en nosotros; el segundo es que, a la vista de su expresión facial proseguiremos la conversación con la seguridad de que nos comprende. En general, las personas sordas son muy expresivas gestualmente, lo que nos puede ayudar a saber si debemos parar y comenzar de nuevo o si estamos teniendo éxito y la comunicación es correcta.
- Aclarar con otras palabras si la persona no comprende las primeras.
- Reiterar por escrito lo concerniente a información y datos importantes.
- Evitar crear sonidos innecesarios, como agitar llaves, pasar páginas, o tamborilear con un lápiz contra la mesa.
- Para llamar su atención pueden darse un par de leves golpes en su hombro o brazo. Si se encuentran en una habitación grande se pueden apagar y encender las luces intermitentemente. Otra alternativa es golpear suavemente el suelo o una mesa para que sientan las vibraciones.
- Si no se entiende bien algo de lo que ha dicho, hay que pedirle que lo repita y no hacer que se ha comprendido. Si la persona con limitaciones auditivas no comprende bien una información hay que repetírsela o utilizar sinónimos.
- No incomodarse o sorprenderse con la manera de hablar de la persona, el ritmo del habla o la elección de las palabras.
- Si la persona está acompañada de un intérprete de lengua de señas, dirigirse a la persona, no al intérprete.

12.8.6.2 Discapacidad sordo ceguera

- Las personas con sordoceguera utilizan múltiples sistemas de comunicación: escribir en la mano o espalda con letra mayúscula sin levantar el dedo, con los puntos braille, entre otros. Por lo tanto, es necesario que se le pregunte a la persona cómo desea comunicarse, en el caso de que la -33- Perspectiva y enfoques relevantes Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital persona esté acompañada se deben atender las indicaciones que brinde del acompañante sobre el método que la persona prefiere para comunicarse.
- No hable o vocalice como si estuviera deletreando. Si la persona tiene audífono hable de manera clara.

	MANUAL DE INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 17	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación: 09/12/2024	
		Código: 03-01-MA-0001	

- Toque suavemente su hombro o mano para que sepa que usted se encuentra con él o ella.
- Refiérase directamente a la persona con discapacidad física y no a su acompañante, recuerde que este no necesariamente tiene dificultades para la comprensión.
- Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.
- Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, espere hasta que pueda atenderle.
- Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.
- Actuar con respeto y equidad, sin postura asistencialista o de lástima.

12.8.6.3 Discapacidad física o motora

- Identificarse inmediatamente. No empezar a hablar sin haberse presentado primero.
- Pregunte al usuario o usuaria si requiere ayuda.
- Solo si el usuario o usuaria lo requiere, tome sus elementos de ayuda o brinde soporte.
- Ubicarse frente a la persona usuaria de silla de ruedas, a corta distancia, a la altura de sus ojos y sin posturas forzadas. Preguntarle a la persona usuaria de silla de ruedas si requiere apoyo en su desplazamiento. En caso de que la respuesta sea afirmativa, consulte cómo debe brindar dicho apoyo.
- Facilitar que las personas que usan elementos de apoyo como sillas de ruedas, caminadores, bastones o muletas puedan dejarlas siempre a su alcance y evite cambiarlos de lugar.
- Caminar despacio y al ritmo de las personas que usan elementos de apoyo como sillas de ruedas, caminadores, bastones y muletas.
- Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, se debe buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar

12.8.6.4 Discapacidad Visual

- Identificarse inmediatamente. No empezar a hablar sin haberse presentado primero.
- Ofrecerle ayuda sin vacilar, o bien si existe algún obstáculo o peligro. Ofrecerle el brazo, no tomar el suyo directamente. La regla de oro para ofrecer ayuda es preguntar si la necesita antes de hacer algo.
- Caminar ligeramente por delante.
- Si se le ofrece o indica alguna cosa, decirle de que se trata.
- Informarle en qué lugar exacto se encuentra lo indicado. Utilizar términos como: izquierda, derecha, adelante, atrás. Debemos ser específicos y precisos en el mensaje, utilizando términos orientativos y evitando palabras como aquí, allí, eso, etc., o exclamaciones como ¡cuidado! Si es necesario, tomar su mano y hacerle palpar el objeto.
- Describir verbalmente escenarios y entornos.
- No dejarle solo sin advertírsele antes.
- Dentro de las unidades de servicio de salud, evitar dejar obstáculos por el camino. Cuando haya que mover o cambiar muebles o maquinaria de sitio, avisarle.

	MANUAL DE INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:	17	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	09/12/2024	
		Código:	03-01-MA-0001	

- Los objetos que utiliza dejarlos siempre en el mismo lugar.
- Mantener las puertas o ventanas, totalmente cerradas o completamente abiertas.
- Si se requiere que la persona firme algún documento, se recomienda guiar la mano de la persona hasta el punto de la hoja donde deba firmar, y describir con claridad los documentos que le hace entrega.

12.8.6.5 Discapacidad Intelectual

- 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.
- Evitar el lenguaje técnico y complejo, adoptar una manera de hablar natural y sencilla.
- Consignar por escrito si la persona debe presentar algún documento adicional o anotar la dirección en caso de que la persona deba dirigirse a otra sede.
- Implementar rutas de atención eficaces que contribuyan al restablecimiento de los derechos de las ciudadanas y ciudadanos con discapacidad

12.8.6.6 Discapacidad Psicosocial

- Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en la persona.
- Confirmar que la información dada ha sido comprendida.
- Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.
- Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
- Permitir espacios de silencio, disponer de más de una sesión para abordar la atención de ser necesario.
- Evitar reproducir estereotipos sobre las personas con discapacidad psicosocial o mental como asumir que es una persona que puede agredir o hacer daño. •
- Si la persona acude sola, es porque se trata de una persona funcional que puede recibir la atención de manera autónoma.

12.8.6.7 Discapacidad Múltiple

- Indagar con la familia o el cuidador por el tipo de apoyos que puede requerir para facilitar la comunicación y la interacción, lo cual puede incluir apoyos de otras personas, tecnológicos o estrategias de comunicación aumentativa y alternativa, según sea el caso.
- Atender las recomendaciones de las diferentes categorías de discapacidad según la interacción y los apoyos que requiere la persona con discapacidad múltiple.
- No siempre una discapacidad múltiple, se relaciona con la capacidad intelectual.

	MANUAL DE INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:	17	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	09/12/2024	
		Código:	03-01-MA-0001	

12.8.7 USUARIOS PERSONA MAYOR

Para la atención de las personas mayores es indispensable tener claros los siguientes conceptos:

Envejecimiento: Es el proceso gradual que se desarrolla durante el curso de vida y que conlleva cambios biológicos, fisiológicos, psico-sociales y funcionales de variadas consecuencias, las cuales se asocian con interacciones dinámicas y permanentes entre el sujeto y su medio.

Persona mayor: Aquella de 60 años o más, salvo que la ley interna determine una edad base menor o mayor, siempre que esta no sea superior a los 65 años. Este concepto incluye, entre otros, el de persona adulta mayor.

Vejez: Último de los momentos del ciclo de la vida que comienza alrededor de los 60 años y termina con la muerte; originalmente, este parámetro fue dado por los organismos internacionales, asociado con el grado de desarrollo del país; sin embargo, “la edad cronológica, no es un indicador exacto de los cambios que acompañan el envejecimiento”

Se debe cambiar la expresión persona adulta mayor por persona mayor, que es la forma como lo establece la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores – CIPDHPM.

- Llamar a las personas mayores por su nombre, evitando el uso de expresiones como: "mamá", "adulto mayor", "persona de la tercera edad", "abuela", "abuelo", "abuelitos", "abuelitas", entre otras similares, en tanto el uso de estos términos se considera un exceso de confianza e irrespeto.
- Tratar a las personas mayores con respeto como persona adulta sin hacer diferenciación en el trato por razones de su edad, no usa diminutivos que los infantilice, ni expresiones paternalistas o maternalistas.
- Entregar por escrito fechas y lugares para recibir respuestas o realizar trámites posteriores, en caso de ser necesario, tener en cuenta el uso de letra legible y de tamaño grande. Adicionalmente, se debe cerciorar que la información que sea entregada quede completamente comprendida por la persona mayor.
- Reconocer a las personas mayores desde sus habilidades, potencialidades y destrezas.
- No deben asociarse las dificultades físicas que puedan tener las personas mayores, con su nivel de desarrollo mental y cognitivo.
- Evitar el proteccionismo excesivo, las personas mayores no necesitan ser sobre atendidas, excepto para necesidades concretas o que ellas mismas nos pueden indicar.

12.8.8 USUARIOS VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO

- Consultar a la persona si desea ser atendida en el módulo que ha dispuesto la administración distrital para tal fin, el cual cuenta con la infraestructura y condiciones de privacidad y seguridad requeridas

	MANUAL DE INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 17	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación: 09/12/2024	
		Código: 03-01-MA-0001	

- Tener siempre presente que el conflicto armado genera una serie de afectaciones en las personas que han vivido hechos victimizantes, que los pueden llevar a tener reacciones emocionales dirigidas a protegerse o exigir que se respeten y garanticen sus derechos, y a recibir un trato digno.
- Escuchar atentamente, sin mostrar ningún tipo de prevención hacia la persona que solicita el servicio.
- Reconocer a la persona que tiene en frente como sujeto de derechos, a quien le está sirviendo como puente para facilitar el acceso a los mismos.
- Evitar realizar juicios de valor que puedan generar malestar antes, durante o al finalizar la atención. No asumir situaciones por la manera de vestir o hablar de la persona; no existe un estereotipo de la persona que ha sido víctima del conflicto armado.
- Cualquier tipo de atención a la población víctima, debe incluir elementos que eleven su dignidad y permitan mantener en equilibrio su estado emocional.
- Asumir una postura de humanidad al momento de hablar con la persona.
- Durante el proceso de atención, usar un lenguaje que no genere falsas expectativas; debe ser un lenguaje específico, claro y sencillo, no utilizar tecnicismos.
- Documentarse muy bien antes de emitir un concepto o brindar una orientación inicial.
- No interferir ni generar suposiciones sobre situaciones descritas por la persona víctima, parafrasear y confirmar con la persona lo que ella expresó.
- Escuchar y responder con claridad y honestidad las inquietudes o demandas de las personas.
- Garantizar a la persona víctima la confidencialidad de la información suministrada.
- Evitar preguntar por la vivencia de los hechos victimizantes en el marco del conflicto armado interno; ello se constituye en una acción con daño.
- No brindar trato en términos de inferioridad o de lástima con las víctimas del conflicto armado. • Asumir una postura corporal sin tensión, que le trasmite a la persona víctima seguridad, tranquilidad y confianza.
- Siempre que se realice una atención a una persona víctima, debe generarse en un ambiente adecuado que genere cercanía entre la institucionalidad y la persona.
- No tomar de manera personal reacciones hostiles o de inconformismo por parte de la ciudadanía, se debe tener en cuenta que esta población ha sido víctima de una violación sistemática de sus derechos, por lo cual, su relación con el Estado o la institucionalidad no ha sido en muchas ocasiones favorable. No tomar de manera personal su inconformismo.
- Recordar siempre que los hechos de violencia generan impacto negativo en las personas, por lo que se deben cuidar los comportamientos y emociones, en aras de no generar ninguna situación de roce o conflicto que evoque la violencia experimentada.
- Solicitar apoyo cuando se desconozca información o no se cuenta con los argumentos suficientes para dar respuesta.
- Escuchar de forma respetuosa lo que la persona expresa y lo que le produce la situación en que se encuentra y ser empático.
- Consultar y actualizar conocimientos acerca del marco legal y jurisprudencial existente para restablecer y garantizar los derechos de las personas víctimas del conflicto armado.

	MANUAL DE INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:	17	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	09/12/2024	
		Código:	03-01-MA-0001	

12.8.9 USUARIOS ENFOQUE DE GENERO

- Es importante el uso de expresiones lingüísticas que contribuyan a la igualdad y visibilización de las mujeres, en particular cuando se hace uso de palabras como servidores públicos, ciudadanos y a partir de cualquier otro sustantivo en masculino que se considere incluye a hombres y mujeres de forma igualitaria.
- Durante la atención no refuerce imaginarios, prejuicios, estereotipos y prácticas sociales que generen y reproduzcan los diferentes tipos de discriminación contra las mujeres.
- Durante la atención no refuerce comportamientos, prácticas y actitudes machistas, y reconozca a las mujeres desde sus diferencias y diversidades.

12.8.9.1 SERVICIO CONSULTA EXTERNA (Ver anexo No. 1)

En los diferentes puntos de atención se tiene asignado personal debidamente capacitado en la atención preferencial, que se debe prestar a la población con discapacidad en lo relacionado con la asignación y programación de citas médicas, exámenes de laboratorio, señalización de sillas permitiendo mejorar el confort en salas de espera. Además, se cuenta con el programa de ruta de la salud que permite dar continuidad en el tratamiento con el traslado de usuarios de forma ambulatoria a los diferentes centros de atención de la subred dando prioridad a personas con discapacidad.

12.8.9.2 SERVICIO DE URGENCIAS (Ver anexo No. 2)

En los puntos de atención de Urgencias de la Subred se entregó y asignó personal asistencial encargado de Triage; quienes deben verificar las condiciones de salud y discapacidad de los usuarios que ingresan por este servicio y priorizar su atención.

12.8.9.3 SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN

Cuando se encuentre hospitalizado un paciente en condición de discapacidad, se dispuso que deba permanecer con un acompañante permanente sin que medie autorización del personal asistencial de la Unidad de Servicios o área. Teniendo en cuenta la contingencia COVID -19 dentro de los servicios de hospitalización no se permiten visitas ni acompañamiento por riesgo de contagio en los pacientes y familiares.

12.8.9.4 PROGRAMA DE INTERVENCIÓN COLECTIVA

En salud pública se tiene establecido la atención para la población con discapacidad: desde el entorno comunitario se realizan:

- Visitas domiciliarias por parte del equipo de Gestores de Rehabilitación basado en comunidad a personas con discapacidad y afectaciones psicosociales y sus familias para para informar y movilizar redes en salud e inclusión.
- Visita domiciliaria a cuidadores y cuidadoras de personas con discapacidad y afectaciones psicosociales.

	MANUAL DE INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 17	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación: 09/12/2024	
		Código: 03-01-MA-0001	

- Red de cuidadores y cuidadoras de personas con discapacidad y afectaciones psicosociales.
- Encuentros inter locales de Gestores de Rehabilitación y población diferencial.
- Soporte social a cuidadoras/es de personas con dependencia funcional moderada y severa.
- Fortalecimiento de capacidades en cuidadoras/es de personas con dependencia funcional moderada y severa en entorno institucional.

13 FORTALECIMIENTO DE ATENCIÓN PROFESIONAL

Explique el uso y la importancia de la comunicación con el profesional, proporcionando consejos sencillos acerca de cómo se logra una experiencia en el cuidado de su salud para que sea segura y buena, Como Preguntar sobre Medicamentos, y el acompañamiento en consulta, verificación del lavado de manos de los profesionales y la corresponsabilidad en el cuidado de la salud.

13.1 ACTUALIZACIÓN DE DATOS

Explique la importancia al Ciudadano de la actualización de dirección y teléfono para ubicación en casos de seguimiento

13.2 LAVADO DE MANOS

Explique la importancia del lavado de manos en el proceso de autocuidado

- Antes y después de manipular alimentos y/o amamantar.
- Antes de comer o beber, y después de manipular basura o desperdicios.
- Después de tocar alimentos crudos y antes de tocar alimentos cocidos.
- Después de ir al baño, sonarse la nariz, toser o estornudar y luego de cambiarle los pañales al bebé.
- Luego de haber tocado objetos “sucios”, como dinero, llaves, pasamanos, etc.
- Cuando se llega a la casa de la calle, el trabajo, la escuela.
- Antes y después de atender a alguien que está enfermo o de curar heridas.
- Después de haber estado en contacto con animales
- Realice la técnica y pasos del lavado de manos

¿Cómo lavarse las manos?

¡Lávese las manos solo cuando estén visiblemente sucias! Si no, utilice la solución alcohólica

⌚ Duración de todo el procedimiento: 40-60 segundos



0 Mójese las manos con agua;



1 Deposite en la palma de la mano una cantidad de jabón suficiente para cubrir todas las superficies de las manos;



2 Frótese las palmas de las manos entre sí;



3 Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa;



4 Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados;



5 Frótese el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos;



6 Frótese con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, atrapándolo con la palma de la mano derecha y viceversa;



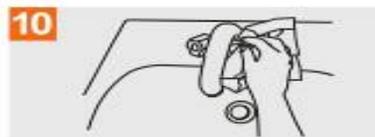
7 Frótese la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa;



8 Enjuáguese las manos con agua;



9 Séquese con una toalla desechable;



10 Sirvase de la toalla para cerrar el grifo;



11 Sus manos son seguras.



Organización
Mundial de la Salud

Seguridad del Paciente
UNA ALIANZA MUNDIAL PARA UNA ATENCIÓN MÁS SEGURA

SAVE LIVES
Clean Your Hands

La Organización Mundial de la Salud no asume toda la responsabilidad por cualquier uso indebido de este documento. Sin embargo, el material publicado se distribuye en garantía de buena fe, en una forma oportuna. Comparte el éxito y la responsabilidad de la información y del uso del material. La Organización Mundial de la Salud no puede ser considerada responsable de los daños que pudieran ocasionar las acciones. La OMS agradece a las Organizaciones Miembro de la OMS (OMC), en particular a los miembros del Programa de Control de Infecciones, los participantes en la realización de este material.

14 GENERALIDADES

14.1 RUTA DE LA SALUD

Convenio interadministrativo entre la Secretaría Distrital de Salud y la Subred Suroccidente, con el fin de transportar de manera gratuita a Ciudadanos pertenecientes al régimen subsidiado y vinculado, que requieran la asistencia a los servicios programados en las diferentes Unidades

	MANUAL DE INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 17	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación: 09/12/2024	
		Código: 03-01-MA-0001	

de Atención de la Subred Suroccidente E.S.E (Kennedy, Bosa, Fontibón, Sur y Pablo VI) y en las demás Subredes del Distrito.

¿Quiénes pueden acceder a la ruta de la salud?

- Mujeres gestantes.
- Adulto mayor de 60 años.
- Personas en condición de Discapacidad con acompañante.
- Menores de 18 años.

Objetivos:

1. Regular y mejorar el traslado de pacientes ambulatorios brindándoles oportunidad, calidad y en el Servicio.
2. Brindar un servicio integral, cálido y seguro a todos nuestros Ciudadanos.
3. Disminuir barreras geográficas administrativas y económicas de los usuarios.
4. Optimizar de recursos físicos, humanos, tecnológicos y financieros de cada USS.
5. Mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios y la calidad en la prestación de los servicios que reciben.

Para coordinar el traslado puede programarse a través de la línea telefónica: 3023376820 4399090 ext. 5002. Horario de atención lunes a viernes de 7:00am a 3:00pm para programación, y servicio de ruta de lunes a sábado de 7:00 am a 5:00pm

IMPORTANTE: La ruta de la salud no recoge el paciente en su domicilio, únicamente en el centro de salud más cercano a su vivienda, y los recorridos son circulantes y de acuerdo a cronogramas de recorridos.

14.2 DEFENSOR DEL CIUDADANO

El Gerente de la Subred Sur Occidente, designó como Defensora del Ciudadano, a la Doctora **MARCELA CASTELLANOS CABRERA**, Jefe de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano.

14.3 SEGUNDA OPINIÓN

Será condición indispensable para solicitar el derecho a la segunda opinión médica, reunir los criterios de valoración:

- Que sea un usuario de LA SUBRED SUR OCCIDENTE ESE.
- La solicitud de segunda opinión debe ser de medicina especializada
- Que se cuente con más de un profesional de la especialidad a requerir segunda opinión

Pasos para acceder al derecho de contar con una segunda opinión:

	MANUAL DE INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:	17	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	09/12/2024	
		Código:	03-01-MA-0001	

- La auxiliar de servicio al ciudadano registra en formato, Registro de solicitud de segunda opinión. Cód. 03-01-FO-0027, la solicitud del usuario para acceder al derecho de una segunda opinión.
- Líder conjuntamente con el usuario, aplica lista de chequeo evaluación de pertinencia de solicitud de segunda opinión cód. 03-01-FO-0028.
- Una vez finalizado el proceso de entrevista, al paciente se le informará que le será tramitada la segunda opinión.
- El plazo para dar respuesta al usuario, será de 30 días para la consecución de la cita de segunda opinión.
- En caso de no aplicar para segunda opinión, el líder realizará la gestión pertinente para solucionar la necesidad del usuario.

15 GUION ATENCIÓN TELEFÓNICA LÍNEA INSTITUCIONAL CONMUTADOR SUBRED SUR OCCIDENTE

A continuación, se describen las pautas que se deben seguir al momento de recepcionar una llamada a través de la línea telefónica disponible en la Subred Sur Occidente para atención de consultas, dudas y procedimientos de la institución.

1. Saludo inicial: Con un saludo profesional y amigable, se establece una buena impresión desde el principio y crea un ambiente positivo para la conversación, el colaborador que atienda la llamada debe presentarse debidamente con su nombre y preguntar el nombre del usuario con el objetivo de personalizar la llamada.
2. Indagar por la solicitud del usuario: Una vez realizadas las debidas presentaciones, indagar al usuario por el motivo de la llamada, la persona que contesta la llamada debe prestar total atención al interlocutor para resolver sus inquietudes y saber cómo orientarlo; todas las solicitudes de los usuarios son diferentes unas pueden ser más urgentes que otras, pero cada una es igual de importante, es importante brindar un espacio en donde la persona que llama se sienta escuchada y comprendida.
3. Repite para garantizar la comprensión: Cuando el usuario haya compartido su solicitud o inquietud, repítela; esto, además de demostrar que lo escuchaste de forma clara, también te ayudará a terminar de comprender lo que requiere y buscar las soluciones más óptimas.
4. Orientación: Una vez que tienes claro lo que el paciente requiere, bríndale la orientación respectiva. Si no está en tus manos dar solución, dévalo con el área indicada.
5. Aclara dudas: La persona que presta el servicio debe responder las preguntas o dudas que tenga el usuario frente a la orientación brindada. Así mismo se debe verificar que la información transmitida a la ciudadanía fue comprendida.
6. Despedida: Una vez finalice cada uno de los pasos que se mencionan anteriormente, es importante despedirse de una forma cordial, ejemplo: "Señor(a) XXX habló con XXX, gracias por comunicarse con la Línea de atención de la Subred Sur Occidente, para mí fue un gusto ayudarle.
7. Encuesta de satisfacción: Es importante invitar al ciudadano a ingresar a la página web y realizar la encuesta de satisfacción para que califique el servicio.

	MANUAL DE INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:	17	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	09/12/2024	
		Código:	03-01-MA-0001	

8. Recomendaciones generales: La persona en al otro lado de la línea solo puede calificarte en función de tu voz, ya que no puede ver tu lenguaje corporal, por ello debes tener cuidado con el tono que utilizas. Habla lo más claro posible, una voz fuerte y segura puede hacer que un cliente confíe más en ti, pero ten cuidado y no grites o podrías sonar grosero.

16 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL MANUAL

SEGUIMIENTO	RESPONSABLE	MECANISMOS DE SEGUIMIENTO	PERIODICIDAD
Autocontrol	Jefe Participación Social y Servicio al Ciudadano	Complementación al Mecanismo de Derechos y Deberes	Anual
Auditoría interna	Profesional Control Interno	Auditoria	Según Programación
El presente documento está sujeto a verificaciones externas			

INDICADORES
• N/A

17 BIBLIOGRAFÍA

- La Constitución Política de 1991. 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 de 1991. *“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”*.
- Ley 100 de 1993 *“Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones”*. El Congreso de la República de Colombia”.
- Decreto 197 de 2014 *“por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de servicio a la ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.”*
- Guía para la caracterización de usuarios de las entidades públicas. (MINTIC, 2011).
- Resolución 2003 de 2014. Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los Prestadores de Servicios de Salud y de habilitación de servicios de salud.
- Resolución 2082 de 2014. Por medio de cual se dictan disposiciones para la operatividad de Sistema Único de Acreditación en Salud.
- Decreto 392 de 2015 *“por medio del cual se reglamenta la figura del defensor de la ciudadanía en las entidades y organismos del distrito capital y se dictan otras disposiciones*

	MANUAL DE INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:	17	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	09/12/2024	
		Código:	03-01-MA-0001	

- Acuerdo Distrital 641 de 2016 “Por el cual se efectúa la reorganización del Sector Salud de Bogotá, Distrito Capital, se modifica el Acuerdo 257 de 2006 y se expiden otras disposiciones”
- Diciembre 2020 Lineamiento de gestión poblacional, diferencial y de género. SDS. Dirección de participación social, gestión territorial y transectorialidad sistema integrado de gestión control documental gestión poblacional, diferencial y de género código: sds-gss-ln-015 v.2.
- Enero 2021 - Lineamiento para la atención en salud de las personas Trans y no Binarias en Bogotá D.C: Aproximaciones iniciales de la Secretaría Distrital de Salud de la Dirección de Provisión de Servicios de Salud.
- Agosto de 2021 Guía para la apropiación e implementación del enfoque poblacional, diferencial y de género, SDS. Gestión social en salud dirección de participación social, gestión territorial y transectorialidad.
- Manual del servicio a la ciudadanía Del Distrito Capital V2, 2022

18 ANEXOS

Anexo No. 1 Ruta de atención consulta externa



	MANUAL DE INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:	17	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	09/12/2024	
		Código:	03-01-MA-0001	

TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS		
No	FECHA	CAMBIO
1	13/03/2017	Emisión del Procedimiento
2	5/07/2017	Actualización de la Resolución N° 354 del 4 de mayo de 2017 por la cual se modifica la 549 del 09 de septiembre del 2016 e inclusión libretos charla de Espera.
3	13/10/2017	Adición 7.1 – 7.2 Pasos a las Rutas Integrales de Atención en salud dentro de Consulta Externa y Urgencias e inclusión 15.3 condición indispensable para solicitar el derecho a segunda opinión médica
4	18/01/2018	Adición 11.3 – 11.8 -11.9 Inclusión de preguntas a enfoque teleauditoria, así como la encuesta de derechos y deberes e informe de inasistentes.
5	25/04/2018	Se revisaron las normas dejando las que se encuentran vigentes
6	25/04/2018	El numeral 6.1 de Plataforma estratégica se retira, se encuentra en el Código de Ética y Buen Gobierno
7	22/06/2018	Adición de numeral 13.2 Utilización Servicio de Urgencias Adición 14.5 Párrafo 5 Avance del Modelo de Salud Actualización 15.4 Actualización Nombre del Defensor del Ciudadano
8	23/08/2018	Emisión versión 6 del manual.
9	22/07/2019	Actualización del numeral 13.3 Caídas, frente al plan de contingencia si no se tienen los sticker para identificación de riesgo de caída. Emisión versión 7 del manual.
10	2/12/2020	Se incluye que la socialización de derechos y deberes con población en situación de discapacidad auditiva se realizará mediante video de lenguaje de señas y para población con discapacidad visual mediante charlas personalizadas y a su acompañante y familiar. Emisión versión 8 del manual acorde a modificaciones realizadas.
11	25/06/2021	Revisión documental, cambios en objetivos, redacción y actualización general Emisión versión 9 del manual
12	26/10/2021	Actualización capítulo 15.3 segunda opinión de acuerdo a referenciación con Hospital Universitario San Ignacio.
13	06/01/2022	Se incluye Enfoque poblacional diferencial y de género, recomendaciones para abordaje de acuerdo al grupo poblacional Actualización marco normativo Actualización programa de intervención colectiva
14	29/03/2023	Se incluye revisión de lineamiento para la atención en salud de las personas Trans y no Binarias en Bogotá DC: Aproximaciones iniciales de la Secretaría Distrital de Salud de la Dirección de Provisión de Servicios de Salud. Actualización de información de acuerdo a Manual de Servicio a la ciudadanía Del Distrito Capital V2 Actualización Disponibilidad de rampas o ascensores que faciliten el acceso de los ciudadanos en condiciones de discapacidad al punto de atención
15	14/02/2024	Se actualiza el proceso de demanda insatisfecha por gestión citas

	MANUAL DE INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 17	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación: 09/12/2024	
		Código: 03-01-MA-0001	

TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS		
No	FECHA	CAMBIO
		agendamiento presencial
16	09/07/2024	Actualización Disponibilidad de rampas o ascensores que faciliten el acceso de los ciudadanos en condiciones de discapacidad al punto de atención
17	09/12/2024	Se incluye guía atención telefónica, contingencia estrellas luminosas y se actualizar lo relacionado con el call center

REGISTROS ASOCIADOS AL DOCUMENTO
<ul style="list-style-type: none"> • Test de evaluación del conocimiento • Lista de verificación de adherencia

CAMPO DE APLICACIÓN
Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E

Lugar y tiempo de Archivo: Según lo definido en TRD (Tabla de retención documental Decreto 2578:2012)

Disposición final: Archivo central

	ELABORÒ	REVISÒ	VERIFICACIÓN ESTRUCTURA DOCUMENTAL - CALIDAD	APROBÒ
Nombre y Apellidos:	Líderes del Subproceso de Servicio al Ciudadano	Marcela Castellanos	Jaime Charari R.	Claudia Patricia Rosero Caicedo
Cargo y/o actividad:	Líderes de programas Especiales	Jefe oficina de Participación comunitaria y servicio al ciudadano	Profesional Especializado III	Jefe Oficina de Calidad
Fecha:	09/12/2024	09/12/2024	09/12/2024	09/12/2024