
	MANUAL	VERSION: 1
		CODIGO: M-SI-AU-02
DE HUMANIZACION DEL SERVICIO		FECHA: 01/09/2022

# MANUAL DE HUMANIZACION DEL SERVICIO



**El Mejor Servidor En Salud Es El Que Presta  
A Un Paciente Un Servicio Amable, Atento,  
Cariñoso Y Sensible.**

*Este es un documento institucional, se advierte al colaborador que su contenido no puede ser objeto de modificaciones posteriores a la fecha de edición sin que informe directamente de tales cambios a la oficina de calidad*

	<b>MANUAL</b>	<b>VERSION: 1</b>
		<b>CODIGO: M-SI-AU-02</b>
<b>DE HUMANIZACION DEL SERVICIO</b>		<b>FECHA: 01/09/2022</b>

## I. INTRODUCCIÓN

El Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá tiene como meta fundamental implementar servicios de salud centrados en el individuo como ser humano integral, es por esta razón que colocamos este manual de humanización en manos de cada uno de nuestros usuarios, y de nuestro personal Institucional para que podamos apropiarnos de la filosofía y el pensamiento humanístico de nuestra Institución y podamos todos promover y acoger la política y principios de un servicio de salud humanizado hacia el usuario pero no solo como parte del trabajo, sino como parte un estilo de vida y de cotidianidad.

El CRIB, ha ido creciendo en número de usuarios y en la diversidad de servicios médicos que presta, por lo cual se hace necesario instaurar y promover directrices que garanticen la satisfacción completa de los servicios prestados, con los mejores estándares de productividad, competitividad y satisfacción total del usuario y su familia.

De acuerdo a lo anterior, El CRIB ha querido adoptar la Política de Humanización como una estrategia institucional con el objetivo de prestar un servicio cálido, seguro y de calidad en la atención a sus clientes , internos y externos dentro del programa de “Servicio De Salud Centrado En La Atención Humanizada” enmarcado dentro de los principios y valores del CRIB, promoviendo y defendiendo los derechos de los pacientes, evaluando constantemente la calidad de la atención del servicio de salud con el fin de mejorar la atención , para lo cual nos proponemos y de acuerdo a las posibilidades y recursos disponibles seguir los delineamientos del sistema de garantía de calidad de atención en salud del sistema general de seguridad social, por medio de las siguientes características:

**Accesibilidad Oportunidad Seguridad Pertinencia Continuidad.**


El Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá adoptará políticas que permitan crear hábitos de comportamiento humanizado permitiendo un ambiente propicio para generar la prestación de un servicio de salud integral y humanizado en todos los miembros de la organización, esforzándose por que cada servidor comprenda cuál es su rol en la Institución y de esta manera pueda aportar y comprometerse con la política de humanización del CRIB.

El presente manual es una guía en la cual, se presentan las estrategias, a seguir con el fin de lograr una atención Humanizada, segura y de calidad en el CRIB.

De igual forma , se definen los conceptos básicos que se usan en la implementación del Programa de “Servicio De Salud Centrado En La Atención Humanizada” y se establecen políticas de atención, seguimiento, manejo de quejas y solución de problemas generados directamente durante el proceso de prestación de servicios con normas claras que se difundirán y serán apropiadas por todos los miembros de la institución.

**El Mejor Servidor En Salud Es El Que Presta A Un Paciente Un Servicio Amable, Atento, Cariñoso Y Sensible.**

***Este es un documento institucional, se advierte al colaborador que su contenido no puede ser objeto de modificaciones posteriores a la fecha de edición sin que informe directamente de tales cambios a la oficina de calidad***

	<b>MANUAL</b>	<b>VERSION: 1</b>
		<b>CODIGO: M-SI-AU-02</b>
<i>DE HUMANIZACION DEL SERVICIO</i>		<b>FECHA: 01/09/2022</b>

## II. OBJETIVO GENERAL

Implementar estrategias que permitan mejorar la atención humanizada en salud al usuario y su familia, proporcionando un servicio confiable, amable y oportuno de acuerdo a los recursos disponibles de la EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO CENTRO DE REHABILITACIÓN INTEGRAL DE BOYACÁ

## III. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ▢ Sensibilizar y educar al Cliente Interno de la importancia que tiene la Atención Humanizada al usuario y su familia.
- ▢ Difundir las políticas, pautas y normas del programa de “Servicio De Salud Centrado En La Atención Humanizada” a todos los colaboradores de la institución.
- ▢ Implementar una cultura del servicio a nivel institucional que optimice la atención al usuario y su familia y brinde una atención con calidez, seguridad y calidad.

Para cumplir con los objetivos planteados la EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO CENTRO DE REHABILITACIÓN INTEGRAL DE BOYACÁ adopta los siguientes Derechos y Deberes del Usuario y su Familia.

## IV. DERECHOS DEL USUARIO Y SU FAMILIA

### A ELEGIR:


- \* Al profesional de la salud que se encuentre dentro de las opciones ofrecidas por la empresa.
- \* Si participa o no en investigaciones realizadas por personal científicamente calificado.
- \* Si recibe o rechaza apoyo espiritual o moral.
- \* Ser integrante de las organizaciones representativas de los usuarios de la empresa .

### AL RESPETO EN:

- \* La confidencialidad de la información verbal o escrita relacionada con su situación de acuerdo con las normas legales y éticas.
- \* No ser discriminado por su condición social, cultural, educativa y estado de salud.

**El Mejor Servidor En Salud Es El Que Presta A Un Enfermo Un Servicio Amable, Atento, Cariñoso  
Y Sensible.**

***Este es un documento institucional, se advierte al colaborador que su contenido no puede ser objeto de modificaciones posteriores a la fecha de edición sin que informe directamente de tales cambios a la oficina de calidad***

	<b>MANUAL</b>	<b>VERSION: 1</b>
		<b>CODIGO: M-SI-AU-02</b>
<b>DE HUMANIZACION DEL SERVICIO</b>		<b>FECHA: 01/09/2022</b>

### A RECIBIR:

- \* Trato digno con calidez, comprensión y ética profesional.
- \* La mejor atención y tratamiento apropiado acorde a su condición.
- \* Apoyo, cuidado y protección por la familia.
- \* Información clara y oportuna acerca de su estado de salud, tratamiento, evolución y riesgos teniendo en cuenta su condición anímica, cultural y educativa., al igual que información sobre sus derechos y deberes.
- \* Orientación para presentar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) y su trámite adecuado y oportuno.

### V. DEBERES DEL USUARIO Y SU FAMILIA

#### A RESPETAR

- \* Y tratar amablemente al personal que labora en la empresa.
  - La intimidad de los demás usuarios.

#### A CUIDAR:

- \* Su salud y la de su comunidad.
- \* Y hacer uso adecuado de las instalaciones y los recursos que la institución tiene a su disposición.

#### A INFORMAR:

- \* Sobre su estado de salud y lo relacionado con el sistema general de seguridad social en salud (SGSS) en forma clara, completa, oportuna y veraz.
- \* De manera respetuosa cualquier petición, queja, sugerencia, reclamo y solicitar la información o aclaración que requiera.

**El Mejor Servidor En Salud Es El Que Presta A Un Paciente Un Servicio Amable, Atento, Cariñoso Y Sensible.**

***Este es un documento institucional, se advierte al colaborador que su contenido no puede ser objeto de modificaciones posteriores a la fecha de edición sin que informe directamente de tales cambios a la oficina de calidad***

	<b>MANUAL</b>	<b>VERSION: 1</b>
		<b>CODIGO: M-SI-AU-02</b>
<b>DE HUMANIZACION DEL SERVICIO</b>		<b>FECHA: 01/09/2022</b>

### A CUMPLIR:

- \* Con los tratamientos prescritos por los profesionales de la salud tratantes.
- \* Las recomendaciones de higiene y limpieza para su atención.
- \* Puntualmente las citas programadas, las normas y protocolos reglamentados por la empresa.
- \* Con los requisitos establecidos para su atención y cancelar el valor correspondiente de los servicios prestados.
- \* Con los compromisos propios de las organizaciones representativas de los usuarios de la empresa.
  - Debe Cumplir puntualmente con las citas médicas y cancelar con 24 horas antes en caso de no poder asistir a la línea celular **3134166548**.
  - Debe abstenerse de fumar.
  - Debe tener un comportamiento responsable con el medio ambiente.
  - Debe Seguir las recomendaciones médicas y ser corresponsable con el cuidado de la salud.

### **VIII. DERECHOS DE LA PERSONA CON DISCAPACIDAD.**

1. Derecho a la prestación de atención médica eficaz.
2. Derecho a recibir regularmente el tratamiento de salud y los medicamentos que necesite para mantener o aumentar su capacidad funcional.
3. Derecho a la prestación de servicios de rehabilitación para las personas con discapacidad a fin de que logren alcanzar y mantener un nivel óptimo de autonomía y movilidad.
4. Derecho a la accesibilidad.

**El Mejor Servidor En Salud Es El Que Presta A Un Paciente Un Servicio Amable, Atento, Cariñoso Y Sensible.**

***Este es un documento institucional, se advierte al colaborador que su contenido no puede ser objeto de modificaciones posteriores a la fecha de edición sin que informe directamente de tales cambios a la oficina de calidad***

	<b>MANUAL</b>	<b>VERSION: 1</b>
		<b>CODIGO: M-SI-AU-02</b>
<i>DE HUMANIZACION DEL SERVICIO</i>		<b>FECHA: 01/09/2022</b>

## IX. DEBERES DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

1. Siempre suministrar información veraz, clara y completa.
2. Cumplir con las citas solicitadas y los controles que se requieren según la orientación del profesional de salud con el que se encuentre.
3. Cumplir con las normas y procedimientos de las instituciones prestadoras de salud donde se encuentre realizando tratamiento.
4. Hacer uso racional de los recursos e instalaciones de salud de la red externa dónde se encuentre recibiendo los diferentes servicios.

## X. LAS DIEZ CONDUCTAS PROHIBIDAS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO HUMANIZADO DEL CRIB.

1. **INDIFERENCIA:** La definimos cuando el servidor que no le da importancia a quien ha solicitado su servicio.
2. **DESCORTESÍA:** La definimos cuando el servidor trata de deshacerse del usuario, no respondiendo, no prestándole atención a sus requerimientos, necesidades o problemas.
3. **DESINTERÉS:** Ser antipático, sin demostrar agrado y complacencia por atender al usuario.
4. **SUPERIORIDAD:** Creerse más que el otro. Se caracteriza por creer que el usuario necesita la institución y no la institución al usuario.
5. **RUTINISMO:** Es un trato mecánico que no demuestra interés, ni individualidad; se caracteriza por no tener iniciativa de realizar algo nuevo y convertir el trabajo en una rutina.
6. **IMPRECISO:** Es jugar Pin-Pont con el usuario, no decirle la verdad, no darle la información clara y oportuna.
7. **DECRETO:** Es colocar las reglas institucionales por encima de la satisfacción del usuario y su familia sin ninguna disposición por parte del que presta el servicio para hacer excepciones o usar el sentido común.
8. **INCUMPLIDO:** Es el servidor que no cumple lo que ha prometido, El usuario siempre tiene la razón en exigir en que se cumpla lo que se promete.

**El Mejor Servidor En Salud Es El Que Presta A Un Paciente Un Servicio Amable, Atento, Cariñoso Y Sensible.**

*Este es un documento institucional, se advierte al colaborador que su contenido no puede ser objeto de modificaciones posteriores a la fecha de edición sin que informe directamente de tales cambios a la oficina de calidad*

	<b>MANUAL</b>	<b>VERSION: 1</b>
		<b>CODIGO: M-SI-AU-02</b>
<b>DE HUMANIZACION DEL SERVICIO</b>		<b>FECHA: 01/09/2022</b>

9. **DESPISTADO:** No estar enterado del funcionamiento de los diferentes procesos institucionales dando información equivocada a los pacientes.
10. **ESPERAS INNECESARIAS:** Causar demoras innecesarias para la prestación del servicio sin tener en cuenta que el tiempo de los demás es valioso.

## XI. COMO EXPLICAR AL USUARIO LAS DEMORAS EN LA ATENCIÓN

### 1. INFORMAR LA DEMORA PROBABLE:

Cuando gestionemos una demora del usuario debemos tratar de indicarle el tiempo probable en que dicha demora será resuelta. La información deberá darse de forma clara, precisa y explicando el por qué en cada caso.

Mediante dicha información estaremos ajustando el tiempo esperado de resolución (expectativa previa del usuario) al tiempo real de demora.

En ocasiones los usuarios reaccionarán de forma negativa. El Servidor deberá estar preparado para hacer frente a estas reacciones: Escuchar, hacer empatía y no entrar en conflicto constituyen tres reglas de oro en estos casos.

### 2. GESTIONAR TODOS LOS PROCESOS Y SERVICIOS TRATANDO DE MINIMIZAR LAS DEMORAS:

Esta línea de actuación nos obliga a todos, Porteros, Profesionales, Médicos, Especialistas, Técnicos, Auxiliares, Personal Administrativo, y colaboradores a trabajar en la línea de agilizar al máximo los servicios y procesos, eliminando barreras administrativas y disminuyendo en lo posible los tiempos de espera para acceder a la atención.

## XII. PERFIL IDEAL DEL SERVIDOR O TRABAJADOR DE LA ESE CRIB:


Los colaboradores de la ESE CRIB deben tener un perfil que cumpla con los siguientes parámetros:

1. Personas con carisma, amables, respetuosas, afables, confiables, con alta capacidad de relacionarse interpersonalmente y considerada en su trato con otros.

**El Mejor Servidor En Salud Es El Que Presta A Un Paciente Un Servicio Amable, Atento, Cariñoso Y Sensible.**

*Este es un documento institucional, se advierte al colaborador que su contenido no puede ser objeto de modificaciones posteriores a la fecha de edición sin que informe directamente de tales cambios a la oficina de calidad*



	<b>MANUAL</b>	<b>VERSION: 1</b>
		<b>CODIGO: M-SI-AU-02</b>
<b>DE HUMANIZACION DEL SERVICIO</b>		<b>FECHA: 01/09/2022</b>

2. Persona capaz de reflejar su don de servicio, a través de la atención de sus requerimientos, con capacidad de observación y orientación hacia el usuario; hábil para identificar la esencia de las necesidades del mismo. Con alto sentido de compromiso y destreza en la resolución de problemas y toma de decisiones en beneficio del usuario

3. Servidores que de una u otra forma contribuyan a alcanzar las metas del CRIB, entre ellas a mediano plazo la habilitación de nuestros servicios de salud, y trabajar juntos por la certificación y proyectarse hacia la acreditación, aportando sus competencias, orientados bajo un clima organizacional y una filosofía que guía la misión y la visión de la misma.

4. Servidores dispuestos a adoptar la filosofía institucional, acoplándola a su estilo de vida, comprometidos a promover, promulgar y defender los derechos de los pacientes, el trato humanizado y la calidad de atención de salud.

### XIII. NUESTROS USUARIOS:

En este punto es indispensable entender que nuestros usuarios no son para el CRIB, un número, un examen, una patología o una habitación, son el centro del hospital y de los intereses de todo el personal que labora en nuestra institución.

Así mismo podemos encontrar usuarios que visitan esporádicamente al Hospital y otros que viven un proceso de hospitalización y de consulta permanente en nuestra institución y por ello debemos saber identificarlos y conocer algunos criterios para el manejo de los mismos:

#### ▣ Tipos De Usuarios:

1. **Usuario CONVERSADOR:** Es aquel usuario extrovertido - habla mucho - hace perder tiempo, cuenta todos sus problemas.

▣ **QUE HACER:** Escuchar, agradecer su amabilidad, tratar de interrumpir con cortesía, orientar la conversación, mirar el reloj.

▣ **QUE NO HACER:** Interrumpirlo con brusquedad.

2. **Usuario EXIGENTE- DOMINANTE- OFENSIVO:** Es aquel usuario que impone – es creído- mira por encima - no acepta sugerencias “usted no sabe con quién habla –exige pleitesía”


▣ **QUE HACER:** Escuchar, guardar serenidad, saber que son inseguras y sentir consideración, solicitar respeto sin alterarse, demostrar su cultura, ser directos en la conversación, demostrar que conocemos y dominamos el tema.

▣ **QUE NO HACER:** Sentirse inseguro en lo que dice, sentirse molesto por no ser apreciado, responder con igual comportamiento, no ponerle atención, contestar con grosería, ser burlón.

**El Mejor Servidor En Salud Es El Que Presta A Un Paciente Un Servicio Amable, Atento, Cariñoso Y Sensible.**

*Este es un documento institucional, se advierte al colaborador que su contenido no puede ser objeto de modificaciones posteriores a la fecha de edición sin que informe directamente de tales cambios a la oficina de calidad*



	<b>MANUAL</b>	<b>VERSION: 1</b>
		<b>CODIGO: M-SI-AU-02</b>
<b>DE HUMANIZACION DEL SERVICIO</b>		<b>FECHA: 01/09/2022</b>

3. **Usuario EL SABELOTODO:** Hace gala de sus conocimientos le encanta corregir despectivamente hace siempre conocer su opinión exige información.

▣ **QUE HACER:** Satisfacer su afán de notoriedad, limitar el dialogo a lo relevante, hacer caer en cuenta de la limitación del tiempo.

▣ **QUE NO HACER:** Irritarse, molestarse y reaccionar bruscamente, tratar de competir, permitirle abarcar temas irrelevantes.

4. **Usuario EL CRITICÓN:** Encuentra defectos en todo habla negativamente

▣ **QUE HACER:** Escucharlo, si tiene la razón y si exagera dejarlo que hable, responder con amabilidad y educación, mirar los comentarios como positivos. Invitarlo hacer uso de del buzón de quejas y sugerencias.

▣ **QUE NO HACER:** Tomar como personal su conducta, colocarse a la defensiva.

5. **Usuarios INSEGUROS-TÍMIDOS-MIEDOSOS:** No saben lo que quieren o no son capaces de comunicarlo desconfían de la intención de las personas-duda y se ofusca-cambia de parecer –suele estar despistado

▣ **QUE HACER:** Inspirarle confianza, contagiario de serenidad, utilizar un tono amable y agradable hacerle preguntas abiertas, asesorarlo con simpatía

▣ **QUE NO HACER:** Impacientarse, acosarlo con preguntas, tratarlo displicentemente, actuar duramente y tono de voz brusco, presionarlo para que se exprese, no atenderlo correctamente.

6. **Usuario QUEJOSO:** Se queja de todo –se aferra a insignificantes detalles- regaña por todo

▣ **QUE HACER:** Demostrarle que lo entiende, así no comparta sus opiniones, ser muy cortés y diplomático, llevarle la idea, pero ante todo pensar en la posibilidad que sus quejas puedan ser fundamentadas y si es pertinente analizarlas y darles respuesta. Invitarlo hacer uso de del buzón de quejas y sugerencias.

▣ **QUE NO HACER:** Contestarle mal, contradecirlo, ponernos a la defensiva.

7. **EL Usuario AGRESIVO –MOLESTO:** Carácter fuerte e irritable- malhumorado - impaciente- apresurado- rudo- ceño fruncido- tono golpeado- puede ser su forma de ser o un hecho anterior

▣ **QUE HACER:** Escúchelo sin interrumpirlo, mantengamos la calma y objetividad, fijemos un plan de acción que responda a su malestar, hagámosle saber que nos haremos responsables de su problema: “Comprendo su incomodidad...si estuviera en su caso estaría igual... si tiene usted razón” etc., mantengamos posición conciliadora, asentemos frecuentemente la cabeza, diga si de vez en cuando, mantenga el contacto visual. Tenga presente el protocolo frente agresiones y siga sus instrucciones.

▣ **QUE NO HACER:** Pelear o contradecirle, manifestar ironía o desprecio, buscar excusas falsas, tomar las cosas como algo personal, demostrarle miedo.

**El Mejor Servidor En Salud Es El Que Presta A Un Paciente Un Servicio Amable, Atento, Cariñoso Y Sensible.**

#### **XIV. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO**

***Este es un documento institucional, se advierte al colaborador que su contenido no puede ser objeto de modificaciones posteriores a la fecha de edición sin que informe directamente de tales cambios a la oficina de calidad***

	<b>MANUAL</b>	<b>VERSION: 1</b>
		<b>CODIGO: M-SI-AU-02</b>
<b>DE HUMANIZACION DEL SERVICIO</b>		<b>FECHA: 01/09/2022</b>

Lo ideal de todo servidor que trabaja en el Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá es mantener una estrecha relación con los usuarios que ingresan a la institución, determinar cuáles son sus necesidades, intereses y expectativas con la Empresa , para esto será de gran ayuda tener en cuenta las siguientes características como parte del proceso de calidad institucional.

**ACCESIBILIDAD:** Es la oportunidad que tiene el usuario de utilizar los servicios de salud que le garantiza el sistema general de seguridad social en salud.

**OPORTUNIDAD:** Es la posibilidad que tiene el Usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud. Esta característica se relaciona con la organización de la oferta de servicios en relación con la demanda y con el nivel de coordinación institucional para gestionar el acceso a los servicios.

**SEGURIDAD:** Es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas que propenden por minimizar el riesgo de sufrir un efecto adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias.

**PERTINENCIA:** Es el grado en el cual los asistidos obtienen los servicios que requieren, con la mejor utilización de los recursos de acuerdo con la evidencia científica y sus efectos secundarios son menores que los beneficios potenciales.

**CONTINUIDAD:** Es el grado en el cual los asistidos reciben las intervenciones requeridas, mediante una secuencia lógica y racional de actividades, basada en el conocimiento científico.

## XV. MODALES PARA LA ATENCIÓN

Todo Trabajador del Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá, que tenga contacto con un usuario debe:

- Mirarlo al rostro.


- Saludarlo. Si está ocupado en ese momento diga: " Buenos días, permítame un momento y con gusto lo atenderé"

- Para el personal administrativo en las diferentes áreas de atención, el saludo debe, contener: " Buenos días, señor (a), mi nombre es... ¿en que le puedo colaborar?"

- El personal administrativo y asistencial no debe permanecer durante su jornada laboral con manos libres o audífonos puestos, así como tampoco debe atender llamadas personales, o chatear mientras atiende a un Usuario.

**El Mejor Servidor En Salud Es El Que Presta A Un Paciente Un Servicio Amable, Atento, Cariñoso Y Sensible.**

*Este es un documento institucional, se advierte al colaborador que su contenido no puede ser objeto de modificaciones posteriores a la fecha de edición sin que informe directamente de tales cambios a la oficina de calidad*

	<b>MANUAL</b>	<b>VERSION: 1</b>
		<b>CODIGO: M-SI-AU-02</b>
<b>DE HUMANIZACION DEL SERVICIO</b>		<b>FECHA: 01/09/2022</b>

▣ Para el personal asistencial en las diferentes áreas de atención, el saludo debe contener: "Buenos días señor (a), mi nombre es....., soy el (la) ..... Que va a atenderlo (a)."

▣ Tanto el personal asistencial como administrativo debe realizar el lavado de manos, si va a tener contacto directo con el usuario y recordar a su familia sobre la importancia del mismo.

▣ Sonreír: demostrando con el rostro cordialidad, agrado e interés a lo que el usuario comenta, manteniendo la mirada permanentemente en el rostro del usuario.

▣ Escuchar atentamente sin interrumpir al usuario. No se precipite ni formule juicios antes de que el usuario termine de hablar.

▣ Utilice un lenguaje adecuado, sin emplear gestos ni palabras agresivas o expresiones como: " mamita", " viejito", " abuelito", " gordita", " mi amor", entre otros.

▣ Proporcione la información de manera cierta, clara y concreta, con seguridad, verdadera.

▣ Diga " por favor y gracias", estas son expresiones valiosas para establecer confianza en los pacientes y usuarios.

▣ Utilice un adecuado tono, ritmo y timbre de voz, manteniendo un buen volumen, hablando de manera pausada y enfatizando algunas palabras, para que pueda entender el mensaje que se está transmitiendo.

▣ En su área de trabajo NO se permite el uso de radios, celulares o demás con música ya que genera incomodidad e insatisfacción en el proceso de atención con los usuarios, debido a la interferencia en la interlocución con los mismos, así como con los compañeros de trabajo.

▣ Brinde una agradable despedida en forma cortés, manifestando un agradecimiento por haber acudido a la institución.


## XVI. PRESENTACIÓN PERSONAL

1. Cuide su apariencia y aseo personal.

**El Mejor Servidor En Salud Es El Que Presta A Un Paciente Un Servicio Amable, Atento, Cariñoso Y Sensible.**

2. Porte el uniforme asignado de acuerdo al área de trabajo, manteniéndolo siempre limpio y en perfecto orden. Porte el carné institucional como parte de la presentación,

***Este es un documento institucional, se advierte al colaborador que su contenido no puede ser objeto de modificaciones posteriores a la fecha de edición sin que informe directamente de tales cambios a la oficina de calidad***

	<b>MANUAL</b>	<b>VERSION: 1</b>
		<b>CODIGO: M-SI-AU-02</b>
<i>DE HUMANIZACION DEL SERVICIO</i>		<b>FECHA: 01/09/2022</b>

identificación hacia el usuario externo e identidad corporativa.

3. La imagen que cada colaborador proyecta es muy importante ante el usuario, ya que ella dice mucho del colaborador que va atender al usuario; por lo tanto se encuentra prohibido utilizar jeans, tenis, sudaderas; si no se cuenta con uniforme Institucional se debe vestir de manera formal durante el total de las jornadas de Trabajo( incluye fines de semana ) utilizando en el caso de los médicos la Bata blanca con el logo de la Institución.

4. Utilice un maquillaje discreto, evitando el uso de colores fuertes tanto en rostro como en uñas.

5. Las Enfermeras deberán tener el pelo recogido, las uñas cortas y sin esmalte.

6. Procure utilizar adornos y joyas acorde al uniforme o ropa que se porte.

7. Mantenga su cabello limpio y bien arreglado

#### **XVII. PAUTAS DE AMABILIDAD TELEFÓNICA**


Todo colaborador del Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá debe:

1. Mantener una actitud positiva y profesional durante el proceso de comunicación.
2. Transmitir con el tono de voz cordialidad, seguridad, formalidad, sinceridad, entusiasmo e interés.
3. Utilizar palabras como: “Señor...”, “Con mucho gusto”, “Permítame un momento”,
4. “Buenos Días”, “Mi nombre es” “En que le puedo ayudar”, “Con certeza le puedo informar que...”
5. Escuchar atentamente y sin interrumpir.
6. Mantener una sonrisa: Transmitimos amabilidad que se comunica por si sola hasta el otro lado de la línea.
7. Lograr una buena despedida: Debemos terminar la conversación en forma cortés manifestando el deseo de volver a atenderlo en otra ocasión y agradecer por llamar.
8. Debemos dar alternativas y no órdenes. “Por favor podría esperar unos minutos”
9. Si no se logra solucionar la inquietud, nos debemos preocupar por tomar el mensaje del usuario anotando los datos del mismo.
10. Evitemos dejar que el teléfono timbre más de 2 veces.
11. Evitemos que el usuario conozca o se entere por medio del teléfono de problemas internos de la institución.
12. Evitemos hablar con otras personas alrededor cuando se esté contestando el teléfono.

**El Mejor Servidor En Salud Es El Que Presta A Un Paciente Un Servicio Amable, Atento, Cariñoso Y Sensible.**

#### **▣ ASÍ SE CONTESTA EL TELÉFONO EN NUESTRA INSTITUCIÓN**

*Este es un documento institucional, se advierte al colaborador que su contenido no puede ser objeto de modificaciones posteriores a la fecha de edición sin que informe directamente de tales cambios a la oficina de calidad*

	<b>MANUAL</b>	<b>VERSION: 1</b>
		<b>CODIGO: M-SI-AU-02</b>
<b>DE HUMANIZACION DEL SERVICIO</b>		<b>FECHA: 01/09/2022</b>

Si la llamada es externa en línea directa, se debe contestar:

“Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá Buenas....., le habla...En que le puedo servir”.

### **XVIII. PAUTAS PARA RELACIONARSE:**

En general son las formas y las relaciones que podemos establecer en nuestra labor diaria dentro del CRIB.

#### **▣ COLABORADOR-COLABORADOR**

1. Siempre salude en forma cortés, demuestre cordialidad, agrado e interés a lo que el compañero manifieste.
2. Al ingresar a una oficina o área de la institución salude y si requiere la prestación de un servicio solicítelo de manera amable.
3. Diríjase siempre a su compañero de trabajo de manera respetuosa, sin emplear palabras, actitudes o acciones que puedan generar maltrato.
4. Para la comunicación telefónica con sus compañeros de trabajo recuerde utilizar la guía de amabilidad telefónica establecida en la institución y abstenerse de realizar llamadas prolongadas.
5. Escuche atentamente a su compañero, si requiere interrumpir temporalmente la comunicación, excútese reanudando en el menor tiempo posible el diálogo.

#### **▣ COLABORADOR – USUARIO**


##### **EN EL CASO DEL PERSONAL QUE RECIBE AL USUARIO:**

1. Oriente al usuario para que se dirija al módulo de información a solicitar la atención.
2. Emplee palabras como: " Por Favor", "Gracias".
3. Limite la información que proporcione al usuario a la ubicación específica de áreas físicas en la institución, cualquier otra información debe ser suministrada por el personal del módulo de información o de Atención al Usuario.
4. Atienda las solicitudes de los usuarios con amabilidad
5. Cuando se dirija a los asistidos hágalo de forma amable y cortés, utilizando un tono de voz adecuado y una buena pronunciación.

**El Mejor Servidor En Salud Es El Que Presta A Un Paciente Un Servicio Amable, Atento, Cariñoso Y Sensible.**

***Este es un documento institucional, se advierte al colaborador que su contenido no puede ser objeto de modificaciones posteriores a la fecha de edición sin que informe directamente de tales cambios a la oficina de calidad***



	<b>MANUAL</b>	<b>VERSION: 1</b>
		<b>CODIGO: M-SI-AU-02</b>
<b>DE HUMANIZACION DEL SERVICIO</b>		<b>FECHA: 01/09/2022</b>

6. Si utiliza radio de intercomunicación, mantenga un volumen adecuado que permita que Usted escuche, sin molestar a las personas a su alrededor.

#### EN EL CASO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO:

1. Atienda inmediatamente a los asistidos que se acercan a su área de trabajo, si está ocupado en el momento o responde una llamada telefónica, interrumpa momentáneamente e informe al asistido que enseguida lo atenderá.
2. Absténgase de atender otras personas o llamadas telefónicas mientras realiza la atención personalizada del asistido; si tiene que hacerlo solicite disculpas y demórese lo menos posible para retomar la atención.
3. Mantenga su área de trabajo organizada y con los elementos necesarios para realizar las actividades correspondientes de manera que no tenga que desplazarse para buscar elementos en otros puestos.
4. El tono de voz debe ser adecuado al comunicarnos con los demás compañeros.
5. Busque alternativas de solución para la problemática identificada en la atención de los asistidos; dentro de las alternativas de solución están:
6. Comuníquese telefónicamente con el área que requiere, si le brindan la solución, transmítala al usuario en forma inmediata, si no fue posible obtener la solución en forma telefónica dirija al usuario a la dependencia correspondiente, informando en esta área que envía al usuario y la situación respectiva.

#### 7. EN EL CASO DEL PERSONAL ASISTENCIAL

1. Salude en forma cortés y amable al usuario y su familia.
2. Preséntese e identifique informando el nombre, profesión, turno de disponibilidad y manifieste su disposición para atenderlo.
3. Brinde una información clara y oportuna al usuario y su familia sobre el estado de salud, procedimiento, evolución de la enfermedad y posibles complicaciones del usuario. (para el caso del personal médico).

**El Mejor Servidor En Salud Es El Que Presta A Un Paciente Un Servicio Amable, Atento, Cariñoso Y Sensible.**

***Este es un documento institucional, se advierte al colaborador que su contenido no puede ser objeto de modificaciones posteriores a la fecha de edición sin que informe directamente de tales cambios a la oficina de calidad***

	<b>MANUAL</b>	<b>VERSION: 1</b>
		<b>CODIGO: M-SI-AU-02</b>
<b>DE HUMANIZACION DEL SERVICIO</b>		<b>FECHA: 01/09/2022</b>

4. Explique al usuario y su familia que al no contar con un sistema de llamado directo desde la habitación en caso de necesidad el familiar puede acercarse a la estación de enfermería, manifiéstele su disposición e interés por ayudarlo y a su vez atienda oportuna y amablemente cada uno de los llamados del usuario y brinde la información correspondiente con calidez. (para el caso del personal de enfermería).

5. Solicite la autorización al usuario y su familia en caso de requerir algún procedimiento.

6. Propicie un espacio para escuchar y aclarar las dudas e inquietudes al usuario y su familia. Cuando se requiera su presencia en un servicio de la institución preséntese o comuníquese oportunamente.

7. Oriente al usuario y su familia en caso de requerir contacto con otra área.

8. Proporcione al usuario y su familia una información completa incluyendo recomendaciones, tratamiento y controles requeridos al momento de la salida.

9. Previamente a la realización de procedimientos y/o actividades de enfermería, medicas o de otra índole, explique al usuario de forma clara y sencilla en que consiste evitando ocultar información.

10. Brinde la información y la orientación pertinente relacionada con trámites asistenciales tanto al Paciente como a su familia en el momento del ingreso, durante su hospitalización y al egreso del mismo o direccione hacia el área donde el usuario o su familia pueda obtener una mayor información.

11. Establezca una comunicación cordial con la red familiar en caso de complicaciones agudas o fallecimiento del paciente.

12. Mantenga el área de trabajo libre de ruido para brindar espacios agradables, tranquilos y saludables, siempre pensando en el bienestar de nuestros usuarios.

**El Mejor Servidor En Salud Es El Que Presta A Un Paciente Un Servicio Amable, Atento, Cariñoso Y Sensible.**

## IX. GLOSARIO

***Este es un documento institucional, se advierte al colaborador que su contenido no puede ser objeto de modificaciones posteriores a la fecha de edición sin que informe directamente de tales cambios a la oficina de calidad***



	<b>MANUAL</b>	<b>VERSION: 1</b>
		<b>CODIGO: M-SI-AU-02</b>
<b>DE HUMANIZACION DEL SERVICIO</b>		<b>FECHA: 01/09/2022</b>

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

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

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

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

**CAPACIDAD DE RESPUESTA:** Hacer las cosas a su tiempo. Agilidad de trámites. Es un componente de la calidad de los servicios de un hospital.

**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 hospitalarios.

**CONFIDENCIALIDAD:** Es una característica de la relación profesional-usuario que asegura la intimidad y el secreto de la información que se genera en el proceso asistencial.

**EMPATÍA:** Es la capacidad de ponernos en el lugar de la otra persona y transmitirsele, para que sepa que comprendemos su situación. Es uno de los rasgos de los profesionales de las instituciones de salud más valorados por los usuarios.

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

**MEJORA:** Acciones encaminadas a incrementar la calidad de los servicios y, por tanto, a incrementar la satisfacción de los profesionales y de los usuarios.

**PERCEPCIÓN:** Son las conclusiones que obtienen los usuarios sobre la forma en que se le prestan los servicios. Manera de sentir el servicio prestado.

**SATISFACCIÓN:** Estado en el que se encuentran los usuarios cuando al prestarles un servicio determinado quedan cubiertas sus necesidades, o incluso se les da algo más de lo que ellos esperaban encontrar.

***Este es un documento institucional, se advierte al colaborador que su contenido no puede ser objeto de modificaciones posteriores a la fecha de edición sin que informe directamente de tales cambios a la oficina de calidad***

	<b>MANUAL</b>	<b>VERSION: 1</b>
		<b>CODIGO: M-SI-AU-02</b>
<b>DE HUMANIZACION DEL SERVICIO</b>		<b>FECHA: 01/09/2022</b>

**USUARIO/ PACIENTE/:** Persona que utiliza, demanda y elige los servicios de salud. En torno a él se organizan todos los servicios que se prestan en el CRIB. Debe ser el eje y centro alrededor del cual se organizan las actividades del sistema de salud.

El personal que cumpla con la humanización en la **EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO CENTRO DE REHABILITACION INTEGRAL DE BOYACA** realice su trabajo de una manera adecuada y satisfactoria, serán acreedores a los Incentivos institucionales.

De igual forma ante el incumplimiento de las pautas establecidas en el presente manual de humanización se les hará un comparendo de falta a la humanización y se dejará copia respectiva en la hoja de vida.

### CONTROL DEL DOCUMENTO

MODIFICACIONES						
VERSION ANTERIOR	NUEVA VERSION	FECHA CAMBIO	DESCRIPCION DEL CAMBIO	ELABORO	REVISO	APROBO
	1	01/09/2022	Elaboración del manual actualización de códigos,	Sandra Montaña	Blanca Nubia Vásquez Moreno	Zulma Cristina Montaña

LOCALIZACION DEL DOCUMENTO			
CODIGO	NOMBRE	COPIAS	UBICACIÓN
M-SI-AU-02	MANUAL DE HUMANIZACION DEL SERVICIO	ORIGINAL	OFICINA DE CALIDAD
M-SI-AU-02	MANUAL DE HUMANIZACION DEL SERVICIO	COPIA CONTROLADA	SISTEMA DE CONSULTA MIPG

*Este es el documento original, de manejo exclusivo de la oficina de calidad en formato editable, para consulta y actualización de acuerdo a las solicitudes realizadas por el líder del proceso o funcionarios partícipes de la elaboración, se advierte que su contenido no puede ser objeto de modificaciones posteriores a la fecha de edición sin que informe directamente de tales cambios a la oficina de calidad. En tal caso y si carece de firmas antes de tomar decisiones basadas en el contenido del presente documento contacte con el responsable de Gestión de Calidad para verificar que su copia sigue vigente*

***Este es un documento institucional, se advierte al colaborador que su contenido no puede ser objeto de modificaciones posteriores a la fecha de edición sin que informe directamente de tales cambios a la oficina de calidad***