



**EMPRESA SOCIAL DEL
ESTADO
ARMENIA QUINDÍO
NIT. 801001440-8**

Código: MI-DA-MA-052

Versión: 1

Fecha de elaboración: 23/10/2017

Fecha de revisión: 25/10/2017

Página: 1 de 17

| | | | |
|------------------------------|---|-------------------------------|------------------------|
| Nombre del Documento: | Manual ciclo de atención del usuario en el área ambulatoria | Unidad Administrativa: | Subgerencia Científica |
|------------------------------|---|-------------------------------|------------------------|

MANUAL CICLO DE ATENCION DEL USUARIO EN AREA AMBULATORIA

UBICACIÓN: Servicio Asistencial ambulatorio

REFLEXION: “Yo soy libre solamente en la medida en que reconozco la humanidad y respeto la libertad de todos los hombres que me rodean”

Mijail Bakunin

FECHA DE LA PRÓXIMA ACTUALIZACIÓN:

Octubre de 2021

EJES TEMATICOS DE LA ACREDITACION

**SEGURIDAD DEL
PACIENTE**



HUMANIZACIÓN



**ENFOQUE DE
RIESGO**




**GESTIÓN DE LA
TECNOLOGIA**



Elaboró: Director Técnico Ambulatorio

Revisó: Calidad


Aprobó: Comité de Archivo

| | | |
|---|---|----------------------------------|
|  | EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ARMENIA QUINDÍO NIT. 801001440-8 | Código: MI-DA-MA-052 |
| | | Versión: 1 |
| | | Fecha de elaboración: 23/10/2017 |
| | | Fecha de revisión: 25/10/2017 |
| | | Página: 2 de 17 |

| | | | |
|------------------------------|---|-------------------------------|------------------------|
| Nombre del Documento: | Manual ciclo de atención del usuario en el área ambulatoria | Unidad Administrativa: | Subgerencia Científica |
|------------------------------|---|-------------------------------|------------------------|

| CONTENIDO | |
|--|----|
| Contenido | |
| 1. INTRODUCCION..... | 3 |
| 2. JUSTIFICACION..... | 3 |
| 3. OBJETIVOS..... | 3 |
| 4. GLOSARIO..... | 4 |
| 5. ALCANCE..... | 4 |
| 6. COMPONENTES..... | 5 |
| 6.1 HUMANIZACION EN LA PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD..... | 5 |
| 6.2 PRECONSULTA..... | 7 |
| 6.3 POS CONSULTA..... | 9 |
| 7. PRECAUCIONES..... | 10 |
| 8. MECANISMOS DE SOCIALIZACION Y VERIFICACION DE ADHERENCIA..... | 14 |
| 9. EDUCACION AL USUARIO Y SU FAMILIA..... | 14 |
| 10. BIBLIOGRAFIA..... | 15 |
| 11. ANEXOS..... | 15 |

| | | |
|---------------------------------------|-----------------|---------------------------|
| Elaboró: Director Técnico Ambulatorio | Revisó: Calidad | Aprobó: Comité de Archivo |
|---------------------------------------|-----------------|---------------------------|

| | | |
|---|---|----------------------------------|
|  | EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ARMENIA QUINDÍO NIT. 801001440-8 | Código: MI-DA-MA-052 |
| | | Versión: 1 |
| | | Fecha de elaboración: 23/10/2017 |
| | | Fecha de revisión: 25/10/2017 |
| | | Página: 3 de 17 |


| | | | |
|------------------------------|---|-------------------------------|------------------------|
| Nombre del Documento: | Manual ciclo de atención del usuario en el área ambulatoria | Unidad Administrativa: | Subgerencia Científica |
|------------------------------|---|-------------------------------|------------------------|

1. INTRODUCCION



El presente documento describirá en forma clara y precisa las diferentes actividades que determinaran el proceso de atención ambulatoria en la prestación de servicios de salud en Red Salud Armenia ESE , dados en los centros de salud , Unidad intermedia del Sur y en servicios ofertados extramuralmente ; pretendiendo brindar información sobre los diferentes procedimientos, instructivos y protocolos que desde el proceso misional se implementan y que en coordinación con los procesos, estratégicos, de apoyo y de mejoramiento continuo buscando lograr la satisfacción del usuario y su familia.

2. JUSTIFICACION




Las necesidades humanas cambian con la constante evaluación del ambiente en el que nos encontramos, es por esto, que la ESE busca mejorar su atención, sus servicios y sus productos para satisfacer y liderar los mercados debido a esto el servicio al cliente en la calidad y la eficacia en el servicio que se le brinde al cliente.

El manual del ciclo de atención en el área ambulatorio es la recopilación de las tareas a seguir para darle una atención indicada al usuario, facilitando así al personal la comprensión de sus funciones y deberes.


Teniendo en cuenta lo anterior, este manual, es vital dentro de cualquier organización ya que es un medio efectivo para mejorar la calidad en el servicio.

3. OBJETIVOS



- Garantizar el acceso de los usuarios a los diferentes servicios de primer nivel de atención que estos requieran.
- Facilitar el flujo de usuarios, elementos de ayuda diagnostica u otros servicios que se

| | | |
|---------------------------------------|-----------------|---------------------------|
| Elaboró: Director Técnico Ambulatorio | Revisó: Calidad | Aprobó: Comité de Archivo |
|---------------------------------------|-----------------|---------------------------|

| | | |
|---|---|----------------------------------|
|  | EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ARMENIA QUINDÍO NIT. 801001440-8 | Código: MI-DA-MA-052 |
| | | Versión: 1 |
| | | Fecha de elaboración: 23/10/2017 |
| | | Fecha de revisión: 25/10/2017 |
| | | Página: 4 de 17 |

| | | | |
|------------------------------|---|-------------------------------|------------------------|
| Nombre del Documento: | Manual ciclo de atención del usuario en el área ambulatoria | Unidad Administrativa: | Subgerencia Científica |
|------------------------------|---|-------------------------------|------------------------|

requieran para la oportuna intervención de los profesionales de la salud.

- Informar al usuario en forma ágil y oportuna la red de prestadores, los mecanismos administrativos dispuestos en la normatividad vigente de referencia y contra referencia.
- Optimizar los recursos y tecnología disponibles para que el resultado sea la satisfacción del usuario y la solución de los eventos patológicos que los usuarios presenten.

4. GLOSARIO



Información : Va orientada a aspectos relacionados con los servicios que Red Salud Armenia ESE presta, atención reglamentada en los planes de beneficios del POS-S, servicios, horarios, trámites condiciones y/o requisitos exigidos para acceder al servicio, promulgación de los derechos y deberes de los usuarios.

Inducción a la Demanda: Son todas las acciones encaminadas a informar , educar a la población afiliada con el fin de dar cumplimiento a las actividades , procedimientos e intervenciones de protección específica y detección temprana establecidas en la norma técnica de la 412 /2000.


Referencia: Envío de usuarios o elementos de ayudas diagnosticas por parte de las IPS (Instituciones prestadoras de servicios de salud) a otras instituciones de acuerdo con el grado de complejidad, a través de EPS para su complementación diagnostica y/o tratamiento definitivo.

Remisión: Procedimiento por el cual se transfiere la atención en salud de un usuario a otro profesional o institución con la consiguiente transferencia de responsabilidad sobre el cuidado del mismo.

5. ALCANCE



| | | |
|---------------------------------------|-----------------|---------------------------|
| Elaboró: Director Técnico Ambulatorio | Revisó: Calidad | Aprobó: Comité de Archivo |
|---------------------------------------|-----------------|---------------------------|

| | | |
|---|---|----------------------------------|
|  | EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ARMENIA QUINDÍO NIT. 801001440-8 | Código: MI-DA-MA-052 |
| | | Versión: 1 |
| | | Fecha de elaboración: 23/10/2017 |
| | | Fecha de revisión: 25/10/2017 |
| | | Página: 5 de 17 |

| | | | |
|------------------------------|---|-------------------------------|------------------------|
| Nombre del Documento: | Manual ciclo de atención del usuario en el área ambulatoria | Unidad Administrativa: | Subgerencia Científica |
|------------------------------|---|-------------------------------|------------------------|

Está dirigido a los todos los usuarios que soliciten información y/o prestación de servicios de salud de primer nivel de atención en Red Salud Armenia ESE.

6. COMPONENTES



- Humanización en la prestación de servicios de salud
- Pre consulta
- Post Consulta

DESCRIPCION DE COMPONENTES


6.1 HUMANIZACION EN LA PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD

Para la prestación de los servicios, todos los funcionarios, deben tener en cuenta los principios y valores institucionales establecidos en la plataforma estratégica de Red salud Armenia ESE, especialmente, el de prestar, **Servicios humanizados y seguros**, que significa: tratar y ser tratado con dignidad, consolidando la solidaridad y el humanismo, siendo capaces de colocarnos en el lugar de los otros y promoviendo el respeto de la ética profesional. De igual forma el valor del **Respeto**, que para el Hospital es reconocer a las personas como sujetos de derechos aceptando sus diferencias, para ello se debe tener en cuenta la política de humanización, que a continuación se describe:

POLITICA DE HUMANIZACION

La Gerencia y los colaboradores de Red salud Armenia, se comprometen a brindar un trato humanizado a los usuarios, garantizando y respetando la privacidad en la atención, de igual forma a la comunidad y los compañeros de trabajo, reconociendo sus diferencias y considerándolos como sujetos de derechos; por ello, excluimos cualquier forma de maltrato, discriminación, agresión e indiferencia. Desarrollando la labor diaria aplicando los principios de servicio humanizado y seguro, participación comunitaria y equidad y los valores

| | | |
|---------------------------------------|-----------------|---------------------------|
| Elaboró: Director Técnico Ambulatorio | Revisó: Calidad | Aprobó: Comité de Archivo |
|---------------------------------------|-----------------|---------------------------|

| | | |
|---|---|----------------------------------|
|  | EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ARMENIA QUINDÍO NIT. 801001440-8 | Código: MI-DA-MA-052 |
| | | Versión: 1 |
| | | Fecha de elaboración: 23/10/2017 |
| | | Fecha de revisión: 25/10/2017 |
| | | Página: 6 de 17 |

| | | | |
|------------------------------|---|-------------------------------|------------------------|
| Nombre del Documento: | Manual ciclo de atención del usuario en el área ambulatoria | Unidad Administrativa: | Subgerencia Científica |
|------------------------------|---|-------------------------------|------------------------|

institucionales de respeto, probidad, solidaridad y trabajo en equipo, porque ellos nos permiten la construcción de una convivencia laboral gratificante.

USUARIO COMO RAZÓN DE SER DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS


Como todos los esfuerzos de Red Salud Armenia deben orientarse a lograr la satisfacción y fidelidad de los usuarios actuales y de los potenciales, es fundamental que nuestro recurso humano esté en capacidad de:

1. Realizar todas las actividades conforme a los estándares definidos en los programas de calidad en la prestación de servicios.
2. Poseer conocimientos del funcionamiento de la entidad y desarrollar los conceptos básicos de la atención y satisfacción del usuario como razón de ser de la Institución.
3. Obrar con rapidez y oportunidad en la respuesta a cualquier necesidad puntual de los usuarios.
4. Evitar la confrontación entre usuarios y servidores de manera que ganemos confianza y credibilidad con el cliente externo.

- **LINEAMIENTOS DE COMPORTAMIENTOS DE LA ATENCIÓN AL USUARIO EN EL RED SALUD ARMENIA ESE**

- a) Permanecer ecuánime frente a situaciones agresivas y desobligantes por parte de los usuarios y/o familiares de los usuarios, tratar de manejar adecuadamente su angustia y miedos.
- b) Manejar su comunicación verbal y no verbal en condiciones de presión, de acuerdo con lo requerido en cargos de atención al público.
- c) Identificarse claramente frente al usuario y su familia.
- d) Conocer las actividades realizadas en RED SALUD ARMENIA ESE, para dar la información de forma oportuna y confiable a los usuarios.
- e) Desarrollar actitudes de empatía y mirar la situación desde el punto de vista del usuario y su familia.
- f) Pronunciar claramente, evitar hablar de prisa y hacer retroalimentación de lo informado al usuario y o su familia. *Uso de la técnica de Redundancia*
- g) No comer, beber, o fumar en su zona de trabajo
- h) Proveer un trato humano y digno al usuario y su familia.
- i) Manejar adecuadamente cambios en su estado de ánimo

| | | |
|---------------------------------------|-----------------|---------------------------|
| Elaboró: Director Técnico Ambulatorio | Revisó: Calidad | Aprobó: Comité de Archivo |
|---------------------------------------|-----------------|---------------------------|

| | | |
|---|---|----------------------------------|
|  | EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ARMENIA QUINDÍO NIT. 801001440-8 | Código: MI-DA-MA-052 |
| | | Versión: 1 |
| | | Fecha de elaboración: 23/10/2017 |
| | | Fecha de revisión: 25/10/2017 |
| | | Página: 7 de 17 |

| | | | |
|------------------------------|---|-------------------------------|------------------------|
| Nombre del Documento: | Manual ciclo de atención del usuario en el área ambulatoria | Unidad Administrativa: | Subgerencia Científica |
|------------------------------|---|-------------------------------|------------------------|

- j) Usted tiene la responsabilidad diaria de lucir el mejor aspecto en su trabajo pues con ello está proyectando la imagen de la entidad , a usuarios y clientes internos y externos
- k) Cuando hable con el usuario, trate de hacerlo de forma ordenada, tenga un principio, un desarrollo y un final y en lo posible hable en términos y vocablos simples y solo lo necesario.

• **VOCABULARIO DE ACERCAMIENTO CON EL CLIENTE**

EVITAR: Se solicita que en el trato al usuario se debe eliminar el uso de frases como:

- “yo no sé”
- “tendrá que esperar”
- “ustedes los usuarios se quejan demasiado”
- “lo siento, pero yo no estoy autorizado”
- “son las normas de la Empresa”
- “es imposible hacerlo”
- “estoy solo”
- “no tengo tiempo”
- “ese no es mi problema”


ES RECOMENDABLE: En el trato al usuario debe promoverse el uso de frases como:

- buenos días señor o señora (por su nombre)
- ¿En qué le puedo servir?
- gracias
- sí, por supuesto
- enseguida lo atiendo
- ahora mismo le informo
- siéntese por favor
- bienvenido

6.2 PRECONSULTA

A continuación se describen los pasos a tener en cuenta para la atención del paciente antes

| | | |
|---------------------------------------|-----------------|---------------------------|
| Elaboró: Director Técnico Ambulatorio | Revisó: Calidad | Aprobó: Comité de Archivo |
|---------------------------------------|-----------------|---------------------------|

| | | |
|---|---|----------------------------------|
|  | EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ARMENIA QUINDÍO NIT. 801001440-8 | Código: MI-DA-MA-052 |
| | | Versión: 1 |
| | | Fecha de elaboración: 23/10/2017 |
| | | Fecha de revisión: 25/10/2017 |
| | | Página: 8 de 17 |

| | | | |
|------------------------------|---|-------------------------------|------------------------|
| Nombre del Documento: | Manual ciclo de atención del usuario en el área ambulatoria | Unidad Administrativa: | Subgerencia Científica |
|------------------------------|---|-------------------------------|------------------------|

de ser atendido por los profesionales en la consulta:

Recepción del usuario e Información :

Es importante que en al primer contacto con el usuario, éste sea tratado amistosamente y diligentemente, el portero o vigilante será la primera persona en contacto con el usuario por lo tanto será quien oriente la ruta de atención con trato digno y respetuoso, igualmente determina la condición del usuario en situación de discapacidad para brindarle uso de la silla de ruedas disponible o ubicarle en el sitio de *atención preferencial* demarcado en cada centro de atención de la entidad (Adultos mayores, Mujeres embarazadas, o con niños en brazos y usuarios en condición de discapacidad); en este momento será la Auxiliar de enfermería quien observa al usuario y dependiendo de su estado de salud lo ayuda a ubicarse en las sillas de atención preferencial, en caso de observarse con signos o síntomas de alarma debe dar atención prioritaria junto con los profesionales del punto de atención para definir oportunamente su atención o remisión según sea el caso. Si el usuario no advierte atención priorizada se le debe señalar la ubicación del turnero para la asignación de la cita programada y llamada según en el orden de llegada, igualmente le estará informando los servicios ofertados según sea la necesidad expresada por el usuario y hará demanda inducida según aplique la edad del usuario hacia los diferentes programas de Protección Específica y Detención Temprana.


Asignación de citas:

Corresponde en este caso al Auxiliar administrativo luego de oír la solicitud del usuario (ver manual de asignación de citas área de facturación).

Confirmación de Citas:

Es la presencia del usuario en el horario establecido previa a su cita correspondiente y está a cargo de la auxiliar de enfermería o de consultorio de odontología, según sea la consulta, quien ratifica la hora de atención y la identificación del usuario antes de pasarlo al área de facturación, si el usuario no asiste a los 15 minutos antes de la cita programada, es responsabilidad de la auxiliar de enfermería realizar la sustitución por otro paciente que esté esperando asignación de cita de forma prioritaria. Una vez sea asignada la cita, se informa al facturador, para que proceda según el manual de facturación a cancelar la cita de inasistencia y programar la cita de usuario nuevo.

| | | |
|---------------------------------------|-----------------|---------------------------|
| Elaboró: Director Técnico Ambulatorio | Revisó: Calidad | Aprobó: Comité de Archivo |
|---------------------------------------|-----------------|---------------------------|

| | | |
|---|---|----------------------------------|
|  | EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ARMENIA QUINDÍO NIT. 801001440-8 | Código: MI-DA-MA-052 |
| | | Versión: 1 |
| | | Fecha de elaboración: 23/10/2017 |
| | | Fecha de revisión: 25/10/2017 |
| | | Página: 9 de 17 |

| | | | |
|------------------------------|---|-------------------------------|------------------------|
| Nombre del Documento: | Manual ciclo de atención del usuario en el área ambulatoria | Unidad Administrativa: | Subgerencia Científica |
|------------------------------|---|-------------------------------|------------------------|

6.3 POS CONSULTA

Post-Entrevista:

En esta actividad la auxiliar de enfermería se encargará de revisar las ordenes emitidas por los profesionales como: fórmula médica, ordenes de laboratorio, de Rayos x o EKG, remisiones u otros formatos anexos a la atención, la cual deberá explicar claramente y con la seguridad que el usuario le comprenda las instrucciones dadas, de ser necesario las dejara por escrito especialmente cuando son adultos mayores o usuarios con algún grado de discapacidad cognitiva.


Para las instrucciones de toma de muestras de laboratorio y de toma de Rayos X deberá explicar las instrucciones de preparación según protocolo establecidos (Preparación de Imágenes Diagnósticos y Protocolo de toma de muestras), además se realiza entrega del volante (Anexo N.1) resaltando aquellos a los cuales debe estar el usuario debidamente informado para cuando sea asignada la cita de la toma de los mismos. Si son laboratorios para Riesgo Cardiovascular se le indicara debe ser realizados 10 días antes de la cita programada para el próximo control.

Para las citas de toma de EKG se deberá realizar según Manual de Facturación.

En el caso de las remisiones la auxiliar de enfermería deberá recoger la documentación respectiva y enviarla al hospital del sur para su respectiva revisión y auditoria.

Finalmente la auxiliar de enfermería le indicara al usuario cuando deberá solicitar cita de control o de resultados de laboratorio, despide con amabilidad corroborando nuevamente la comprensión de las instrucciones dadas mediante técnica de redundancia, e informará al usuario que una vez sea asignada su nueva cita deberá presentarse el día y a la hora establecida con veinte (20) minutos de anticipación a la misma pero de no poder asistir a la cita deberá comunicarse con 24 horas de anticipación, al celular institucional o a la línea fija de la institución 7371010 y extensión correspondiente al centro de salud asignado.

| | | |
|---------------------------------------|-----------------|---------------------------|
| Elaboró: Director Técnico Ambulatorio | Revisó: Calidad | Aprobó: Comité de Archivo |
|---------------------------------------|-----------------|---------------------------|

| | | |
|---|---|----------------------------------|
|  | EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ARMENIA QUINDÍO NIT. 801001440-8 | Código: MI-DA-MA-052 |
| | | Versión: 1 |
| | | Fecha de elaboración: 23/10/2017 |
| | | Fecha de revisión: 25/10/2017 |
| | | Página: 10 de 17 |

| | | | |
|------------------------------|---|-------------------------------|------------------------|
| Nombre del Documento: | Manual ciclo de atención del usuario en el área ambulatoria | Unidad Administrativa: | Subgerencia Científica |
|------------------------------|---|-------------------------------|------------------------|

7. PRECAUCIONES



ATENCIÓN DE USUARIO DIFÍCIL

A nuestros Centros de Atención, en ocasiones llegan personas que se catalogan como “usuarios problemas” ya que su manejo en el momento de la atención se ha constituido en una situación difícil de asumir y que genera en el usuario sentido de exclusión y termina, en la mayoría de los casos, en insatisfacción tanto para el usuario interno como para el usuario externo, así como en quejas y evidentes conflictos de relación.

Frente al usuario que puede tornarse ‘problema’ es necesario que se analice que su comportamiento está relacionado con diferentes factores, que pueden influir en la percepción de una relación difícil.

MANEJO DEL USUARIO "DIFÍCIL"

Adoptar una actitud evaluativa.


- La conducta se presenta por alguna razón, tiene que entenderse el contexto.

Aceptar los sentimientos que el usuario genera en nosotros.

- Somos seres humanos, tenemos nuestra propia vulnerabilidad y, por tanto, los usuarios pueden despertar en nosotros emociones que, a veces, pueden ser realmente intensas. Tales emociones inciden en nuestra objetividad, y a través de ello, en nuestra actitud, lo que influye en el resultado de nuestra labor. No se trata de querer evitar sentir tales emociones, sino de ser conscientes de su existencia y aceptarlas como justificables o comprensibles. Sólo a partir de entonces podremos analizar y, por tanto, tratar de mejorar la situación.
- Los funcionarios del Hospital deben tener claro que, ante todo, sus sentimientos y su actitud hacia el usuario debe ser positiva, es decir, debe siempre basarse en el trato respetuoso, digno, amable y humanizado. Si no conseguimos orientarnos en esa dirección, es preferible que pidamos la colaboración de un compañero para dialogar con el usuario.

Analizar la situación. Puede presentarse patología mental.

| | | |
|---------------------------------------|-----------------|---------------------------|
| Elaboró: Director Técnico Ambulatorio | Revisó: Calidad | Aprobó: Comité de Archivo |
|---------------------------------------|-----------------|---------------------------|

| | | |
|---|---|----------------------------------|
|  | EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ARMENIA QUINDÍO NIT. 801001440-8 | Código: MI-DA-MA-052 |
| | | Versión: 1 |
| | | Fecha de elaboración: 23/10/2017 |
| | | Fecha de revisión: 25/10/2017 |
| | | Página: 11 de 17 |


| | | | |
|------------------------------|---|-------------------------------|------------------------|
| Nombre del Documento: | Manual ciclo de atención del usuario en el área ambulatoria | Unidad Administrativa: | Subgerencia Científica |
|------------------------------|---|-------------------------------|------------------------|

- Se debe valorar si el usuario presenta o no un proceso psicopatológico. Para que este análisis sea más objetivo es a veces necesario contar con la opinión de otros profesionales como médicos, psicólogos o trabajadores sociales, quienes además de diagnosticar mejor la situación pueden establecer planes de acción pertinentes.
- Ante el temperamento difícil de un usuario, el funcionario tiene que hacer esfuerzos para controlarse si el usuario dice algo ofensivo o chocante; no olvidar que es un ser humano con sus propias necesidades y expectativas que está buscando mejorar sus condiciones.
- El funcionario debe demostrar amabilidad, dentro de la manera de ser de cada cual, al momento de relacionarse con un usuario.
- No debemos esperar que con todos los usuarios se establezca una relación perfecta, debemos entender que la relación con el usuario 'problemático' siempre será menos satisfactoria que lo que esperamos.
- Debemos permanecer con el control de nuestras emociones, independientemente de las emociones negativas que pueda aportarnos en un momento determinado el usuario, a pesar que este ejercicio no suele ser fácil.
- No debemos intentar razonar con el usuario mientras se mantenga agresivo, debemos aceptar el derecho del usuario a mostrarse molesto, debemos desarrollar una escucha relajada y empática, esperando que opere el contrabalanceo emocional ("tras aflorar emociones negativas muy fuertes, el individuo se ve llevado hacia emociones más neutras e incluso positivas") y nos dé oportunidad de actuar. Si el usuario viene agresivo el problema es suyo, si yo me molesto por eso, el problema es mío también.
- El reconocimiento de un error puede desactivar de inmediato a un usuario agresivo.
- Identificar la necesidad y el requerimiento principal del usuario "el objetivo más importante es la salud del usuario". Con frecuencia, basta con que la persona agresiva vea que queremos ayudarlo sinceramente. Se pueden utilizar frases tales como: "Entiendo su molestia", "usted debe estar sintiéndose muy molesto", "estamos para colaborarle".

Es importante recordar, que existe una diferencia entre el usuario que no cumple con sus deberes e irrespeta el equipo de colaboradores y el que presenta trastornos mentales, en caso de la primera situación se trabajara en fortalecer los llamados de atención y notificación a las administradoras con el objetivo de educar y exigir el inicial de fortalecimiento en la red social.

Tengamos en cuenta que todas las personas podemos ponernos agresivos en un momento y situación determinada, pero cuando esta agresión se da contra una persona o contra un

| | | |
|---------------------------------------|-----------------|---------------------------|
| Elaboró: Director Técnico Ambulatorio | Revisó: Calidad | Aprobó: Comité de Archivo |
|---------------------------------------|-----------------|---------------------------|

| | | |
|---|---|----------------------------------|
|  | EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ARMENIA QUINDÍO NIT. 801001440-8 | Código: MI-DA-MA-052 |
| | | Versión: 1 |
| | | Fecha de elaboración: 23/10/2017 |
| | | Fecha de revisión: 25/10/2017 |
| | | Página: 12 de 17 |


| | | | |
|------------------------------|---|-------------------------------|------------------------|
| Nombre del Documento: | Manual ciclo de atención del usuario en el área ambulatoria | Unidad Administrativa: | Subgerencia Científica |
|------------------------------|---|-------------------------------|------------------------|

bien del hospital podemos apoyarnos (según la magnitud del evento) con un agente de la policía. Para esto es necesario tener a la mano el número de teléfono de la estación de Policía más cercana a nuestro centro de atención.

Claves para lograrlo:

- Si es posible, antes de hablar con el paciente, informarse lo máximo posible sobre él: antecedentes, situación clínica y administrativa, para conocer las posibilidades de manejo que ofrece la situación.
- Mantener el equilibrio emocional y no responder a las provocaciones
- Así mismo, hablar en un espacio que dé intimidad, con el servidor público cercano a la puerta abierta o semiabierta, sin obstáculos, para salir tanto el paciente como el servidor público.
- Escuchar con calma al paciente, dejar que se desahogue y diga cómo se siente.
- No interrumpir el discurso del paciente.
- La actitud ha de ser abierta, tranquila, que invite al diálogo y a la privacidad.
- Solicitar abandonar el lugar a las personas que irritan al paciente.
- No le diga que se calme.
- No mirar de forma directa y continuada al paciente. Las miradas fijas aumentan la hostilidad de cualquier individuo, sin embargo, evitarlas lo puede interpretar como signo de debilidad y miedo, es necesario mantener al paciente dentro del campo visual, no le dé la espalda.
- Los gestos no han de ser amenazantes, ni defensivos, evitar gestos bruscos y espontáneos. Intentar que paciente y trabajador de la salud estén sentados a la misma altura, siempre que sea posible.
- Evitar las interrupciones: llamadas de teléfono, dudas administrativas.
- Hablar con el paciente en tono suave, relajado y seguro, y no de forma intimidatoria o provocativa, no elevar el tono de voz.
- Responder de forma tranquila, nunca con la misma hostilidad.
- Se ha de ser flexible en el diálogo. Sin embargo, los límites de la Institución y del personal que trabaja en ella deben estar bien esclarecidos.
- Presente una propuesta de solución sin comprometerse a nada que no pueda cumplir.
- Reservarse los propios juicios acerca de lo que “debería” y “no debería” hacer y refuercen su sentido de la realidad. Ofrecerle salidas airoas y ayuda.
- Haga seguimiento a la solución: Si puede, contacte posteriormente al cliente para

| | | |
|---------------------------------------|-----------------|---------------------------|
| Elaboró: Director Técnico Ambulatorio | Revisó: Calidad | Aprobó: Comité de Archivo |
|---------------------------------------|-----------------|---------------------------|

| | | |
|---|---|----------------------------------|
|  | EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ARMENIA QUINDÍO NIT. 801001440-8 | Código: MI-DA-MA-052 |
| | | Versión: 1 |
| | | Fecha de elaboración: 23/10/2017 |
| | | Fecha de revisión: 25/10/2017 |
| | | Página: 13 de 17 |

| | | | |
|------------------------------|---|-------------------------------|------------------------|
| Nombre del Documento: | Manual ciclo de atención del usuario en el área ambulatoria | Unidad Administrativa: | Subgerencia Científica |
|------------------------------|---|-------------------------------|------------------------|

medir su grado de satisfacción con la solución

- Solicitar el apoyo de la coordinadora del centro de atención u otro un compañero con el fin de que contribuya a solucionar el motivo de la tensión.
- Ante el riesgo de violencia inminente: Advertir al paciente de que la violencia no es aceptable.
- Proponerle la resolución de cualquier problema por la vía del diálogo,

No tome la cosa como algo personal; el usuario(a) se queja de un servicio, no contra usted.

- De ser necesario, presente al usuario(a) disculpas por lo ocurrido y hágale ver que usted comprende la situación.

Así mismo, lo que nunca se debe hacer:

- Rechazar la irritación.
- Negarse a escuchar.
- Avergonzar a la persona por su mal comportamiento.
- Continuar la confrontación de gritos en un área pública.
- Elevar el volumen de voz para “hacerte oír”.
- Continuar la negociación, habiendo comprobado que no se poseen las habilidades necesarias y/o que el paciente rechaza al trabajador de la salud.


Situaciones negativas recurrentes con los trabajadores y de los pacientes, sus familias o sus responsables:

- Si el tipo de problema es recurrente, informar al jefe inmediato pues debe darse una solución de fondo a las causas que lo originaron. Y si, a pesar de todo lo anterior, ha sido imposible reconducir la situación se recomienda solicitar la intervención del personal de vigilancia del Hospital, apoyo por parte de la Policía Nacional y de ser necesario asesoría jurídica por parte del Hospital.

Con los pacientes, sus familias o sus responsables:

- Se realizan charlas informativas donde se socializan derechos y deberes, los mecanismos para hacer conocer las observaciones, percepciones, motivos de inconformidad, presentación de quejas por comportamiento agresivo y abusivo de los trabajadores.
- Ante el comportamiento agresivo y abusivo por parte de los pacientes, sus familias o

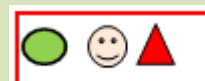
| | | |
|---------------------------------------|-----------------|---------------------------|
| Elaboró: Director Técnico Ambulatorio | Revisó: Calidad | Aprobó: Comité de Archivo |
|---------------------------------------|-----------------|---------------------------|

| | | |
|---|---|----------------------------------|
|  | EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ARMENIA QUINDÍO NIT. 801001440-8 | Código: MI-DA-MA-052 |
| | | Versión: 1 |
| | | Fecha de elaboración: 23/10/2017 |
| | | Fecha de revisión: 25/10/2017 |
| | | Página: 14 de 17 |

| | | | |
|------------------------------|---|-------------------------------|------------------------|
| Nombre del Documento: | Manual ciclo de atención del usuario en el área ambulatoria | Unidad Administrativa: | Subgerencia Científica |
|------------------------------|---|-------------------------------|------------------------|

sus responsables, se le enviará un oficio a la EPS, para que estos le requieran al usuario que si bien se tiene unos derechos en salud, así mismo son igualmente importantes los deberes como usuarios de los servicios de salud

8. MECANISMOS DE SOCIALIZACION Y VERIFICACION DE ADHERENCIA.



- Se realizara socialización con el equipo de trabajo sobre proceso de atención en área ambulatoria
- Se medirá conocimiento mediante evaluación escrita
- Se aplicaran listas de verificación de la adherencia al manual.

INDICADORES

Con el fin de medir la adherencia se hace necesario la implementación de indicadores, los cuales tendrán una medición semestral:

1. Porcentaje de Adherencia al cumplimiento del manual:

N. de ítems adheridos a través de la lista de chequeo aplicada / Total de ítems evaluados en la lista de chequeo*100
Estándar esperado: 90%

2. Porcentaje de conocimiento del manual


N. de respuestas correctas en evaluación de conocimientos/ Total de preguntas evaluadas en conocimiento *100
Estándar esperado: 90%

9. EDUCACION AL USUARIO Y SU FAMILIA



Como todos los esfuerzos deben orientarse a lograr la satisfacción y fidelidad de los

| | | |
|---------------------------------------|-----------------|---------------------------|
| Elaboró: Director Técnico Ambulatorio | Revisó: Calidad | Aprobó: Comité de Archivo |
|---------------------------------------|-----------------|---------------------------|

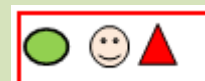
| | | |
|---|---|----------------------------------|
|  | EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ARMENIA QUINDÍO NIT. 801001440-8 | Código: MI-DA-MA-052 |
| | | Versión: 1 |
| | | Fecha de elaboración: 23/10/2017 |
| | | Fecha de revisión: 25/10/2017 |
| | | Página: 15 de 17 |

| | | | |
|------------------------------|---|-------------------------------|------------------------|
| Nombre del Documento: | Manual ciclo de atención del usuario en el área ambulatoria | Unidad Administrativa: | Subgerencia Científica |
|------------------------------|---|-------------------------------|------------------------|

usuarios actuales y de los potenciales, es fundamental que nuestro recurso humano esté en capacidad de realizar todas las actividades conforme a los estándares definidos en los programas de calidad en la prestación de servicios, dando a conocer el funcionamiento del Red Salud Armenia ESE y obrando con rapidez y oportunidad en la respuesta a cualquier necesidad puntual de los usuarios.

Así mismo hacer partícipe al usuario y su familia del cuidado de su salud mediante la inclusión de los programas institucionales.

10. BIBLIOGRAFIA




- La Ley 100 de diciembre de 1993, en sus Artículos 198 y 199, establece la ejecución de un adecuado sistema de información de sus servicios y una correcta atención a los usuarios.
- Decreto 2693 de 2012, por el cual se establecen los lineamientos generales de la estrategia de Gobierno en Línea.
- Estatuto Anticorrupción. Ley 1474 de 2011.

11. ANEXOS




Anexo N.1: Preparación Toma de laboratorios y de Rayos X

| | | |
|---------------------------------------|-----------------|---------------------------|
| Elaboró: Director Técnico Ambulatorio | Revisó: Calidad | Aprobó: Comité de Archivo |
|---------------------------------------|-----------------|---------------------------|

| | | |
|---|---|----------------------------------|
|  | EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ARMENIA QUINDÍO NIT. 801001440-8 | Código: MI-DA-MA-052 |
| | | Versión: 1 |
| | | Fecha de elaboración: 23/10/2017 |
| | | Fecha de revisión: 25/10/2017 |
| | | Página: 16 de 17 |

| | | | |
|------------------------------|---|-------------------------------|------------------------|
| Nombre del Documento: | Manual ciclo de atención del usuario en el área ambulatoria | Unidad Administrativa: | Subgerencia Científica |
|------------------------------|---|-------------------------------|------------------------|




CONDICIONES PARA TOMA DE MUESTRAS DE LABORATORIOS

Dieta para perfil lipídico y triglicéridos:
La última comida debe ingerirse a más tardar a las 7:00 p.m. y debe ser baja en grasas, después de esta hora y hasta las 10:00 p.m. solo se puede consumir 1 vaso con agua, en la mañana no se puede consumir ningún alimento (ni bebida antes del examen ej: café o tragos etc)

Para los demás exámenes:
Estar completamente en ayunas: glicemia, creatinina, nitrógeno ureico, serología.

| | |
|---|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Licor: No consumir licor el día anterior a los exámenes 2. Ejercicio: No realizar ejercicios fuertes la noche antes 3. Medicamentos: Si está tomando algún medicamento, debe informar en la toma de la muestra el nombre de este y la dosis que está tomando. 4. El cigarrillo: No fumar antes de realizarse los exámenes ya que afecta los resultados de exámenes tales como el colesterol, glucosa y la absorción gástrica como en la prueba de la tolerancia a la glucosa. | <ol style="list-style-type: none"> 5. Reposar 10 minutos antes de la toma de la muestra 6. Muestras de Orina: Recoger la primera orina de la mañana después del baño o aseo genital, orinar un poco antes de recoger la muestra en el recipiente el cual debe taparse bien, llevar la muestra lo antes posible para evitar alteraciones. 7. Muestra de materia fecal para coprológico, coproscópico: Se recomienda una cantidad pequeña de materia fecal, el paciente no debe tener cremas, talco u otros elementos, si es un bebe poner el pañal desechable al revés y apenas sea recogida la muestra traerse al laboratorio. |
|---|---|

| | | |
|---------------------------------------|-----------------|---------------------------|
| Elaboró: Director Técnico Ambulatorio | Revisó: Calidad | Aprobó: Comité de Archivo |
|---------------------------------------|-----------------|---------------------------|

| | | |
|---|---|----------------------------------|
|  | EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ARMENIA QUINDÍO NIT. 801001440-8 | Código: MI-DA-MA-052 |
| | | Versión: 1 |
| | | Fecha de elaboración: 23/10/2017 |
| | | Fecha de revisión: 25/10/2017 |
| | | Página: 17 de 17 |

| | | | |
|------------------------------|---|-------------------------------|------------------------|
| Nombre del Documento: | Manual ciclo de atención del usuario en el área ambulatoria | Unidad Administrativa: | Subgerencia Científica |
|------------------------------|---|-------------------------------|------------------------|

8. Sangre Oculta en Heces: Es muy importante no comer carnes rojas, remolacha, manzana, banano 3 días antes, recoger una pequeña cantidad de materia fecal en el recipiente y taparlo bien.

9. Frotis de Flujo Vaginal: No debe tener relaciones sexuales ni aplicarse óvulos, cremas o duchas vaginales 3 días antes, el periodo menstrual debe haber pasado mínimo 3 días antes.

10. Baciloscopias: Recoger la muestra de esputo o lo que desgarre en la mañana en ayunas, antes debe cepillarse sin crema dental, tapar bien el recipiente y traer la muestra inmediatamente al laboratorio.

Glicemia Pre - Pos y Curva de Glicemia

1. Estar completamente en ayunas.
2. Tener disponibilidad de 2 a 3 horas para estar en el laboratorio.
3. Durante el procedimiento no debe consumir ningún tipo de alimento, excepto si lo requiere el procedimiento.


EXÁMEN DE RADIOLOGÍA QUE REQUIEREN PREPARACIÓN:
Columna lumbo sacra, sacroxis, abdomen simple, columna dorso lumbar, columna toraco lumbar.
Estas tomas deben de realizarse de 7:00 am a 9:00 am

Indicaciones para la toma:

- Almuerzo liviano 1 día antes de la toma
- Hacer dieta líquida (NO SÓLIDOS) durante la tarde del día antes a la cita.
- Caldo sin grasa, Jugo en agua, Gelatina, Aromáticas
- Agua de panela con galletas o tostadas
- No consumir leche ni sus derivados, No tinto, no gaseosas, no fumar, no licor.

ASISTIR EN AYUNAS EL DÍA DE LA CITA

Rx de cadera de niños: de 6 meses cumplidos (antes NO) se le da el número de teléfono para que luego, cuando hayan cumplido los 6 meses llamen a solicitar la cita.



| | | |
|----------|---------|---------|
| Elaboró: | Revisó: | Aprobó: |
| Cargo: | Cargo: | Cargo: |
| Fecha: | Fecha: | Fecha: |
| Firma: | Firma: | Firma: |

| | | |
|---------------------------------------|-----------------|---------------------------|
| Elaboró: Director Técnico Ambulatorio | Revisó: Calidad | Aprobó: Comité de Archivo |
|---------------------------------------|-----------------|---------------------------|

A-C-016