

MANUAL DE ATENCION AL USUARIO

Copia No Controlada

ELABORO: Amanda González	CARGO: Auxiliar SIAU	FIRMA:
REVISO: Comité de Control Interno, Calidad y MECI.	CARGO: Gestor de Calidad	FIRMA:
VALIDO: Nancy Patricia Otero Girón	CARGO: Subgerente Administrativo.	FIRMA:
APROBO: Carlos Alberto Escovar M.	CARGO: Gerente	FIRMA:
FECHA:		

 HOSPITAL SAN RAFAEL ESE NTT 891380103-2	MACROPROCESO: Apoyo y soporte PROCESO: Gestión de Información. SUBPROCESO: Servicio de Información y Atención al Usuario.	Código: GISIAU-MA-001
		Versión: 000
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO	Fecha: 11/13/2008
		Página 2 de 21

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	3
2. ALCANCE	3
3. RESPONSABLE	3
4. DEFINICIONES	3
5. DESCRIPCIÓN.....	3
5.1 TRATO AL PÚBLICO	5
5.1.1 ATENCION AMABLE Y OPORTUNA:	6
5.1.2 SALUDO Y DESPEDIDA:	6
5.1.3 CRITERIOS PARA CONVERSACIONES:	6
5.1.4 LA MANERA CORRECTA DE PRESENTAR A LA GENTE:	8
5.1.5 LA MIRADA, LA VOZ Y EL TONO:	9
5.1.6 LA SONRISA:	9
5.1.7 ATENCION TELEFONICA:	9
5.1.7.1 PROTOCOLO TELEFONICO:	10
5.2 TIPOS DE USUARIOS.....	11
5.2.1 TIPOS DE USUARIOS:	12
5.2.2 MANEJO DE USUARIOS INCONFORMES:	13
5.2.3 METODOLOGIA DE TRATAMIENTO DE QUEJAS:	13
5.3 ACTITUD FRENTE AL USUARIO	14
5.3.1 DISPOSICIÓN PARA EL SERVICIO (E.P.C.): VITAMINA ESENCIAL PARA GARANTIZAR UN SERVICIO EXCELENTE.	15
5.3.2 SEÑALES CORPORALES QUE LE INDICAN A SU USUARIO QUE USTED REALMENTE ESTÁ INTERESADO EN SERVIRLE:	16
5.3.3 SEÑALES QUE LE INDICAN A SU USUARIO QUE USTED NO DESEA SERVIRLE:	17
5.3.4 ACTITUDES NEGATIVAS EN LA PRESTACION DEL SERVICIO:	17
5.4 PRESENTACION PERSONAL	18
5.4.1 ATUENDO FEMENINO:	19
5.4.2 ATUENDO MASCULINO:	20
5.4.3 ARREGLO PERSONAL:	20
5.5 OBSERVACIONES	20
6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	20
7. RELACION DE FORMATOS Y ANEXOS.....	21
8. CONTROL DE CAMBIOS	21

	MACROPROCESO: Apoyo y soporte PROCESO: Gestión de Información. SUBPROCESO: Servicio de Información y Atención al Usuario.	Código: GISIAU-MA-001
		Versión: 000
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO	Fecha: 11/13/2008
		Página 3 de 21

1. OBJETIVO

El presente Manual de Servicio tiene como objeto presentar las normas de atención a nuestros usuarios en la E.S.E. Hospital San Rafael de El Cerrito, las cuales constituyen herramientas de trabajo, sencillas y aplicables a nuestra labor diaria.

2. ALCANCE

En él encontrará las pautas de comportamiento de cada uno de los funcionarios de nuestra institución, que nos distinguirán como Entidad líder en servicio. Hemos diseñado un manual sencillo, de fácil manejo y consulta que nos facilitará nuestras actividades.

3. RESPONSABLE

Cada una de las personas que conforman la familia del Hospital San Rafael E.S.E.

4. DEFINICIONES

Señalar el significado de los principales términos utilizados en el documento y que no son de uso común o tienen un significado específico. Incluye la descripción de símbolos o abreviaturas.

5 . DESCRIPCIÓN

Este Manual está organizado por capítulos y a su vez cada capítulo está organizado en temas, los cuales describen la forma como debe ofrecerse el servicio.

- o **Trato al Público:** describe la forma cómo debe prestarse el servicio en el HOSPITAL SAN RAFAEL DE EL CERRITO, E.S.E. y cubre los criterios para conversaciones y el protocolo telefónico.
- o **Metodología para el tratamiento de quejas:** presenta los tipos de clientes y permite al empleado conocer cómo enfocar las situaciones de conflicto y agresión por parte de los clientes; se trata de lograr en forma uniforme una manera estándar de reaccionar ante estas situaciones.
- o **Actitud frente al cliente:** busca reafirmar el sentido de pertenencia de cada uno de los empleados.
- o **Presentación Personal :** le enseñará las pautas a seguir en el vestuario.

 HOSPITAL SAN RAFAEL ESE NIT 891380103-2	MACROPROCESO: Apoyo y soporte PROCESO: Gestión de Información. SUBPROCESO: Servicio de Información y Atención al Usuario.	Código: GISIAU-MA-001
		Versión: 000
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO	Fecha: 11/13/2008
		Página 4 de 21

- o **Titulado observaciones:** en el cual cada empleado podrá ir registrando sus observaciones y/o sugerencias, estas anotaciones serán discutidas en reunión y permitirán elaborar una nueva versión del documento.

Iconos utilizados en este documento: en este Manual se utilizan iconos para facilitar su lectura y que permiten además destacar información importante. A continuación aparecen los iconos junto con su significado.



Este icono le señala las pautas que debe seguir en determinada situación.



Este icono le señala información que conviene recordar

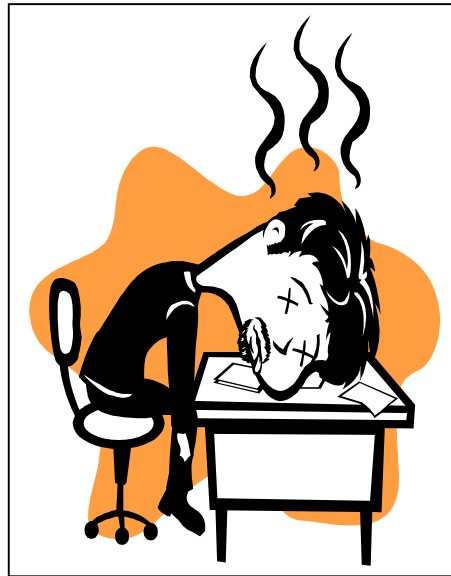


Este icono sirve de advertencia para identificar las situaciones, frases y/o comportamientos que se deben evitar.

***Hoy no basta con ofrecer un buen servicio para lograr el éxito,
Es necesario ofrecer SUPERSERVICIOS realizados por personas
ENTUSIASTAS, PREPARADAS y COMPROMETIDAS,
es decir, se necesita: GENTE SUPERSERVICIAL
y somos conscientes que para lograrlo se requiere:
FORMAR, CAPACITAR Y MOTIVAR
a nuestra gente.***

 HOSPITAL SAN RAFAEL ESE NTT 891380103-2	MACROPROCESO: Apoyo y soporte PROCESO: Gestión de Información. SUBPROCESO: Servicio de Información y Atención al Usuario.	Código: GISIAU-MA-001
		Versión: 000
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO	Fecha: 11/13/2008
		Página 5 de 21

5.1 TRATO AL PÚBLICO



No hay nada más desagradable que llegar a una oficina donde se ignore por completo a la persona

En este capítulo:

- o Atención amable y oportuna
- o Saludo y despedida
- o Criterios para conversaciones
- o Frases de difícil manejo
- o La manera correcta de presentar a la gente
- o La mirada, la voz y el tono

Dado el objetivo de nuestra organización como empresa de servicios, la atención al usuario debe ser personalizada, amable y clara, según el trato que le demos al usuario será la imagen que dejemos en él.

Se busca con nuestras acciones que el usuario se sienta importante dentro de la organización.

Todos juzgamos a una empresa por la manera de atendernos, tal vez sea un juicio poco objetivo, pero es una reacción inevitable y universal y una primera impresión negativa puede dañar la imagen.

 HOSPITAL SAN RAFAEL ESE NIT 891380103-2	MACROPROCESO: Apoyo y soporte PROCESO: Gestión de Información. SUBPROCESO: Servicio de Información y Atención al Usuario.	Código: GISIAU-MA-001
		Versión: 000
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO	Fecha: 11/13/2008
		Página 6 de 21

5.1.1 ATENCION AMABLE Y OPORTUNA:



Toda persona que visite nuestras instalaciones debe ser atendida inmediatamente; en caso de que estemos atendiendo un usuario y se nos acerque otro, debemos dirigirnos a él. Se le debe decir “síntese por favor ya lo voy a atender”, si se está haciendo un trabajo interno, contestando una llamada interna, se debe suspender y atender al usuario.



Cuando se necesite interrumpir a un compañero que esté atendiendo a un usuario, debe pedirle permiso al usuario y disculparse por la interrupción.



Cada empleado debe estar en su puesto de trabajo y listo a prestar el servicio en el horario de atención al público estipulado por la institución.

5.1.2 SALUDO Y DESPEDIDA:

El saludo de bienvenida como de despedida debe ir acompañado de una grata sonrisa; se debe hacer naturalmente y pensar que de esa forma quisiéramos ser tratados.

EL SALUDO DE BIENVENIDA COMO LA EXPRESION DE DESPEDIDA QUEDARAN GRABADAS EN LA MEMORIA DEL USUARIO



5.1.3 CRITERIOS PARA CONVERSACIONES:

Cuando estemos en diálogo con un usuario debemos tener en cuenta que hay palabras que siendo lindas y positivas afectan notoriamente la calidad del servicio, no deben confundir amabilidad con melosería. La primera es una herramienta valiosísima para las buenas relaciones con la gente, mientras que la segunda es chocante por empalagosa, resulta ordinaria y grotesca para el trato comercial.

Con sus hijos, esposa, esposo, padres y seres más queridos utilice expresiones tales como: mi amor, tesoro, corazón, etc., son palabras hermosas cuando se dicen con sentimiento verdadero, por eso no las pervierta diciéndoselas a los desconocidos que no son su amor, si no su cliente, usuario, comprador o visitante y quien merece además atención rápida y gentil, con mesura en el trato y no melosería.

RECUERDE: YO SOY SU USUARIO PERO NO SOY SU AMOR

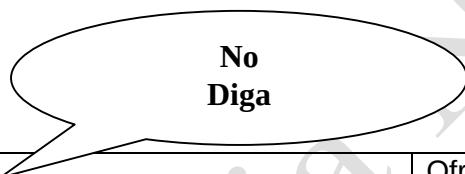
 HOSPITAL SAN RAFAEL ESE NIT 891380103-2	MACROPROCESO: Apoyo y soporte PROCESO: Gestión de Información. SUBPROCESO: Servicio de Información y Atención al Usuario.	Código: GISIAU-MA-001
		Versión: 000
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO	Fecha: 11/13/2008
		Página 7 de 21

Al usuario no se debe ni “tutear” ni “vosear”. A continuación encontrará los criterios para conversaciones planteado, en el cual se sugieren algunas expresiones como vocabulario de trabajo y se presentan las que deben evitarse:



EXPRESIONES QUE SE DEBEN UTILIZAR	EXPRESIONES QUE <u>NO</u> DEBEN EMPLEARSE Como vocabulario de trabajo
Buenos días, Buenas tardes....	Madre, reina, amor
A sus órdenes	A la orden mi vida
Con todo gusto	¿Que se le ofrece corazón?
Si señor, no señor	Si bizcocho, no negrito

Existen así mismo algunas frases que presentan dificultad en su manejo y con las que nos encontramos día a día, enseguida las instrucciones para su manejo:



1.	Yo no sé	Ofrezca alternativas. Diga “averiguo” o “lo comunico con”. Demuestre deseos de ayudar; es la mejor manera de dar un paso extra hacia el buen servicio al usuario
2.	No	Concéntrese en lo que puede hacer por el usuario. Inicie la frase con “lo que puedo hacer es”, ello demuestra actitud en solucionar un problema
3.	Esa no es mi Función	Si de manera ocasional, le preguntan por algo sobre lo cual no tiene conocimiento o autoridad, oriente al usuario hacia la persona o área donde le pueden ayudar
4.	Tiene razón aquí se cometen Muchos errores	Diga, en cambio “Entiendo su malestar”. Si el usuario se refiere despectivamente a otra área; escúchelo, demuestre empatía, pero no tome partido en la posición del usuario.

 HOSPITAL SAN RAFAEL ESE NIT 891380103-2	MACROPROCESO: Apoyo y soporte PROCESO: Gestión de Información. SUBPROCESO: Servicio de Información y Atención al Usuario.	Código: GISIAU-MA-001
		Versión: 000
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO	Fecha: 11/13/2008
		Página 8 de 21

5.	Yo no tengo la culpa	Esa frase lo coloca en actitud defensiva ante el usuario que poco ayuda. Diga “veamos como podemos resolver este caso” No se trata de defenderse del usuario; el objetivo es contribuir a una solución favorable
6.	Tiene que hablar con mi jefe	Si el jefe necesita conocer el caso, tome la iniciativa de hablar con él y llévele una solución al usuario
7.	¿Para cuando lo Necesita?	Evite crear falsas expectativas ante el usuario. Cumplir compromisos es parte de la calidad en el servicio. Recuerde hay diferencia entre “voy a tratar” y “me comprometo”. Asegúrese de verificar procesos que no dependen directamente de su área, para cumplir con credibilidad y entusiasmo.
8.	Cálmese	Diga “lo siento”. Ante un usuario agresivo lo mejor es ofrecer disculpas. El hecho de decir “cálmese” indica que no cuenta para nada el estado de ánimo del usuario.
9.	Ahora estoy muy ocupado	Es mejor decir “ya estoy con usted” o “enseguida lo atiendo”. El hecho de anunciar que está ocupado puede significar que los usuarios interrumpen su trabajo.
10.	Tiene que llamar luego	Al contrario “yo lo llamo” o “le devuelvo la llamada”. El representante es quien desarrolla el seguimiento; ello significa pro actividad y consideración por el usuario.
11.	Alo? Alo?	La línea está descompuesta, le puedo llamar de nuevo?



A pesar de que en el Hospital San Rafael existe un ambiente informal, cuando se esté frente a personas externas, evite llamar a nuestros compañeros con diminutivos o sobrenombres y en general tratos que expresen exceso de confianza para evitar que se le reste profesionalismo a nuestros compañeros.

5.1.4 LA MANERA CORRECTA DE PRESENTAR A LA GENTE:

El rango y la posición determinan el orden de presentación:



La persona de mayor rango es presentada a todas las demás de acuerdo con su posición de mayor a menor. Ejemplo: Señora María, me permito presentarle al Doctor Carlos Alberto Escovar Mosquera Gerente de nuestra Entidad.

Cuando se trata de un usuario: Presente a su usuario primero, aún cuando el empleado tenga una posición más alta. Ejemplo “señor Cortés, tengo el gusto de presentarle al Gerente, Doctor Carlos Mejía”

 HOSPITAL SAN RAFAEL ESE NTT 891380103-2	MACROPROCESO: Apoyo y soporte PROCESO: Gestión de Información. SUBPROCESO: Servicio de Información y Atención al Usuario.	Código: GISIAU-MA-001
		Versión: 000
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO	Fecha: 11/13/2008
		Página 9 de 21

Cuando haya presentado a dos (2) personas no se retire inmediatamente, pues no debe dejarlas sin ninguna información mutua y sin saber cómo se van a entender. Usted puede decir algo así: “señor Jiménez, me permito presentar a Miguel Cuadros, gerente de la empresa transportadora XYZ, señor Cuadros creo que alguna vez mencioné que el señor Jiménez es el Presidente de nuestra compañía y que hace varios años también trabajó en el campo del transporte”

5.1.5 LA MIRADA, LA VOZ Y EL TONO:

Cuando alguien visita nuestras oficinas y entra en contacto con alguno de nosotros, dirijamos la mirada hacia su rostro; esto es síntoma de atención y cuidado.

Consideremos que la voz y el tono son de vital importancia, ya que la manera de decir las cosas puede predisponer al visitante positiva o negativamente. Por lo tanto el timbre de la voz debe ser claro, firme y seguro; con ello le damos al usuario seguridad y confianza.

Si nos damos cuenta de que al hablar no se nos entiende, levantemos un poco el tono de la voz sin forzarla, ni gritar, de tal manera que los demás usuario no se enteren del problema de la persona que está siendo atendida.

Hablemos despacio y vocalicemos las palabras adecuadamente.

Seamos cuidadosos al hablar, expresémonos con claridad, fluidez y naturalidad para que el tono sea placentero a quien nos escuche.

5.1.6 LA SONRISA:

La sonrisa natural es uno de los gestos más agradables en el ser humano y debe ser una cualidad del colaborador del Hospital.

Preocupémonos por no presentar un rostro amargo y antipático: recordemos que nuestra expresión se refleja y contagia al usuario.

5.1.7 ATENCION TELEFONICA:

- No permitamos que el teléfono suene varias veces, debemos contestar inmediatamente: después del cuarto o quinto tono el usuario interpreta la lentitud como falta de interés o incluso como falta de respeto.
- La espera al teléfono nunca es agradable, pero sí es aceptable, siempre que no se imponga y se justifique.

 HOSPITAL SAN RAFAEL ESE NIT 891380103-2	MACROPROCESO: Apoyo y soporte PROCESO: Gestión de Información. SUBPROCESO: Servicio de Información y Atención al Usuario.	Código: GISIAU-MA-001
		Versión: 000
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO	Fecha: 11/13/2008
		Página 10 de 21

- Si nos encontramos atendiendo personal o suministrando información a otro usuario y timbra el teléfono, disculpémonos en forma cortés y atendamos la llamada.
- Concéntrese en la llamada; el usuario está primero que el teclado y el papeleo.
- Tenga siempre a mano papel y lápiz.
- No suene apresurado esto ahuyenta a quien llama.

5.1.7.1 PROTOCOLO TELEFONICO:

LLAMADA EXTERNA	
Saludo +	Buenos Días o Buenas Tardes +
Nombre de la Empresa +	HOSPITAL SAN RAFAEL +
Identificación	Habla Martha.....
Cierre	Con mucho gusto

o Identificación de la sección	⇒	Central de Citas, Estadística, Odontología...
o Nombre de la persona	⇒	Habla Martha
o Saludo	⇒	Buenas Tardes, Buenos Días
o Cierre	⇒	Con todo gusto

AL PASAR UNA LLAMADA	
o Al usuario externo informarle el nombre del empleado con el que se va a comunicar	
o Se debe anunciarle al empleado que se le va a pasar una llamada	
o Si el empleado para dar respuesta debe hacer una consulta interna un poco extensa, debe dar los agradecimientos por esperar.	

 HOSPITAL SAN RAFAEL ESE NIT 891380103-2	MACROPROCESO: Apoyo y soporte PROCESO: Gestión de Información. SUBPROCESO: Servicio de Información y Atención al Usuario.	Código: GISIAU-MA-001
		Versión: 000
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO	Fecha: 11/13/2008
		Página 11 de 21

5.1.7.2 Normas para usar correctamente el teléfono:

- No abuse del teléfono, solo haga llamadas necesarias.
- Quien llama es quien debe finalizar la conversación.
- Conteste antes del tercer timbre.
- Si la llamada no es para usted, escuche atentamente lo que el usuario requiere, si usted está en capacidad de responder hágalo o de lo contrario remítalo al área solicitada.
- Si se equivoca de extensión ofrezca disculpas.
- Devuelva lo más pronto posible las llamadas que encuentre en su ausencia, no hacerlo es de mal gusto.
- Disponga en su puesto de trabajo del listado de todas las extensiones, esto le permitirá prestar un mejor servicio.



SEA AMISTOSO ANTES DE SABER QUIEN LLAMA, DE ESTA FORMA LE DARA UN BUEN SERVICIO AL JEFE, PERO TAMBIEN SE LO DARA AL USUARIO.

5.2 TIPOS DE USUARIOS



 HOSPITAL SAN RAFAEL ESE NIT 891380103-2	MACROPROCESO: Apoyo y soporte PROCESO: Gestión de Información. SUBPROCESO: Servicio de Información y Atención al Usuario.	Código: GISIAU-MA-001
		Versión: 000
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO	Fecha: 11/13/2008
		Página 12 de 21

El hablar con tacto denota habilidad para lograr entendimiento con el público y así evitar roces y resentimientos

En este capítulo:

- o Tipos de usuarios
 - Usuario Indeciso
 - Usuario Amistoso
 - Usuario Activo
- o Manejo de usuarios inconformes
- o Metodología de tratamiento de quejas

Al exponer su inconformidad, el usuario nos está dando una segunda oportunidad y la posibilidad de identificar, corregir y prevenir nuestros errores. Con su acción nos está diciendo su empresa me importa.

Si alguien reclama disgustado debemos proceder cuidadosamente, con calma, cortesía, aclarándole la duda o resolviéndole el problema de tal forma que quede totalmente satisfecho.

En este punto les presentaremos algunas pautas a seguir cuando se presentan situaciones conflictivas, de tal forma que podamos reaccionar de forma positiva y les enseñaremos los diferentes tipos de usuario y las recomendaciones para su trato.

5.2.1 TIPOS DE USUARIOS:

Para entender y comprender al usuario debemos conocerlo y aprender de acuerdo con su manera de ser a cómo manejarlo, a continuación les presentamos las recomendaciones para el tratamiento de cada uno de ellos:

5.2.1.1 Usuario indeciso: por ser alguien tímido e inseguro; necesitamos inspirarle confianza y ayudarle precisándole las alternativas que tiene; casi tenemos que decidir por él.

5.2.1.2 Usuario amistoso: Es muy hablador, por lo que hay que ser amable pero concreto; es mejor mantener las distancias y no darle muchas familiaridades; si perdemos las riendas de la conversación tenemos que reconducirla a toda costa.

 HOSPITAL SAN RAFAEL ESE NIT 891380103-2	MACROPROCESO: Apoyo y soporte PROCESO: Gestión de Información. SUBPROCESO: Servicio de Información y Atención al Usuario.	Código: GISIAU-MA-001
		Versión: 000
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO	Fecha: 11/13/2008
		Página 13 de 21

5.2.1.3 Usuario activo: Sabe lo que quiere, sabe expresarse y es concreto y conciso; utiliza pocas palabras y necesita rapidez, atención, eficacia y respuestas concretas de nuestra parte; no podemos dudar y la información que le proporcionemos ha de ser exactamente la que pide, ni más ni menos; podemos darle una nota escrita si lo consideramos oportuno ya que lo agradecerá.

5.2.2 MANEJO DE USUARIOS INCONFORMES:

5.2.2.1 Usuario conflictivo o enojado: Se muestra agresivo y desconfiado y puede llegar a ser hiriente, si la actitud de la persona que lo atiende no es comprensiva; con este tipo de usuario necesitamos una dosis extra de autocontrol, siga por favor las siguientes instrucciones:

- No intervenga, espere a que descargue su furia.
- No dejarse llevar a una discusión: la persona agresora debe ver que a usted no le afecta su actitud agresiva, que permanece inalterable, eso calmara rápido su actitud.
- Trate de mejorar la situación usando una voz suave.
- Un agresor es sordo, no escucha, es inútil tratar de razonar con él.
- No reflexione sobre las barbaridades que dice una persona con rabia. Si usted piensa en ese momento sobre el contenido, sus palabras llegaran a su corazón y usted se enfurece y entra a competir y pelear con el usuario agresivo.
- La paciencia y la comprensión hacen que la persona agresora se sienta mal, un poco enfadada pero apenada, en unos pocos segundos. En ese momento está listo su nivel de atención para que usted intervenga.
- Explique en forma técnica y exacta el problema de la persona y sus consecuencias. Sea claro en los términos de tiempo, espacio y consecuencias para las expectativas del cliente.
- Asegure que el agresor entiende y asimila la situación explicada.
- Cerciórese de que el agresor está dispuesto a esperar el tiempo necesario para lograr una solución.
- Si está calmado proceda a localizarlo en un sitio donde pueda descansar mientras usted arregla el problema.
- Base sus respuestas en los puntos en que estén de acuerdo.
- Sea claro, hable despacio, pausado. No haga grandes críticas del comportamiento del usuario

5.2.3 METODOLOGIA DE TRATAMIENTO DE QUEJAS:

Si la situación es extrema y el empleado no se siente en capacidad de resolver el inconveniente debe seguir el procedimiento de quejas y reclamos, el cual contempla que la persona que desee formular

 HOSPITAL SAN RAFAEL ESE NIT 891380103-2	MACROPROCESO: Apoyo y soporte PROCESO: Gestión de Información. SUBPROCESO: Servicio de Información y Atención al Usuario.	Código: GISIAU-MA-001
		Versión: 000
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO	Fecha: 11/13/2008
		Página 14 de 21

una queja debe remitirse a la Coordinadora de Atención al usuario, para que atienda la queja personalmente y le de la respuesta al usuario dentro del tiempo establecido. **GISIAU-PC-002**

5.3 ACTITUD FRENTE AL USUARIO



**SU POSTURA CORPORAL ES UN REFLEJO
DE SU ACTITUD MENTAL**

En este capítulo:

- o Disposición para el Servicio
 - Entusiasmo
 - Postura Corporal
- o Señales que le indican al cliente interés en servirle
- o Señales que se deben evitar
- o Actitudes negativas en la prestación del servicio
 - Estar ausente
 - Dependencia
 - Carencia de sentido
 - Ingratitud

Como empleados del Hospital San Rafael debemos acoger al público con una actitud positiva y entusiasta, dando así una impresión agradable.

Desde el instante que el usuario nos visite o se ponga en contacto con nosotros, demostrémosle interés.

 HOSPITAL SAN RAFAEL ESE NIT 891380103-2	MACROPROCESO: Apoyo y soporte PROCESO: Gestión de Información. SUBPROCESO: Servicio de Información y Atención al Usuario.	Código: GISIAU-MA-001
		Versión: 000
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO	Fecha: 11/13/2008
		Página 15 de 21

5.3.1 DISPOSICIÓN PARA EL SERVICIO (E.P.C.): VITAMINA ESENCIAL PARA GARANTIZAR UN SERVICIO EXCELENTE.

E: Entusiasmo. P: Sentido de pertenencia. C: Compromiso

Jamás se logró algo importante sin una buena dosis de Entusiasmo.

Un mal generalizado y que afecta notoriamente la calidad en el servicio es indudablemente “la pereza”, la falta de disposición, la carencia de voluntad, el desaliento, la falta de “ganas”. Muchos viven en el reino del desaliento, personas que a temprana edad lucen cansadas, enfermizas, sin visión futurista, sin ilusión alguna, sin metas ó con metas insignificantes.

Usted es Gente Súper Servicial y es fundamental que recuerde siempre los siguientes principios rectores:

5.3.1.1 Entusiasmo significa: Dios dentro del alma: Entusiasmo es ese Dios que Usted lleva por dentro, que le hace sentir que “más importante que hacer lo que le gusta, es aprender a hallar gusto en lo que le conviene”. Es necesario que determine qué es lo que le gusta y si es eso lo que realmente le conviene; como también debe determinar qué es lo que le conviene y qué puede hacer para que le guste. Reflexione día a día: ¿Qué está haciendo por encontrarle gusto al servicio?

5.3.1.2 Su postura corporal es un reflejo de su actitud mental: Su cuerpo siempre está al servicio de su mente, si en su mente hay maldad, su cuerpo es el instrumento preciso para realizar maldad; si en su mente hay glotonería, su cuerpo es el instrumento adecuado para comer y engordar con las consecuencias altamente riesgosas que ello implica; si en su mente hay bondad y servicio su cuerpo es el instrumento por excelencia para servir con amor y generosidad; así mismo, si en su mente hay pereza su cuerpo es el medio adecuado para expresarla, por eso vemos a menudo gente mal sentada,

mal parada, con caminar lento y cabizbajos, mirar sombrío y mal hablados. Recuerde siempre: “por el sentado, el parado, el caminado y el hablado: se conoce al fracasado”.



IMPORTANTE

Si queremos ofrecer un servicio excelente o negociar con las personas, necesitamos conocerlas; y si en esto somos más hábiles que el resto, tendremos considerable ventaja competitiva. Recuerde siempre que el impacto que Usted produce en su interlocutor está determinado en un 7% por sus palabras, 35% por su tono de voz y en un 58% por su postura

 HOSPITAL SAN RAFAEL ESE NIT 891380103-2	MACROPROCESO: Apoyo y soporte PROCESO: Gestión de Información. SUBPROCESO: Servicio de Información y Atención al Usuario.	Código: GISIAU-MA-001
		Versión: 000
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO	Fecha: 11/13/2008
		Página 16 de 21

corporal; lo que significa que la comunicación oral es sólo uno de los medios y no el más importante, que tenemos para emitir y recibir información; los gestos, los ademanes y posturas, es decir, las señales del cuerpo, conforman otras maneras, otras vías por las cuales se desplazan los mensajes.

Para servir bien se necesita “persuasión”, y para dominar el arte de la persuasión tenemos, ante todo, que saber escuchar, y más aún saber ver. Los ojos nos proporcionan más información, y generalmente más fidedigna, que los oídos. Tenga siempre presente:

**LAS PALABRAS SON MÁS IMPORTANTES POR LA FORMA
EN QUE SE DICEN QUE POR LO QUE SIGNIFICAN.**

5.3.2 SEÑALES CORPORALES QUE LE INDICAN A SU USUARIO QUE USTED REALMENTE ESTÁ INTERESADO EN SERVILE:

- Los movimientos del cuerpo deben ser acordes con la naturaleza de las ideas.
- Las manos deben tomar parte en los diálogos para hacer énfasis en lo que se comunica.
- La postura corporal adecuada contribuye con la concentración del trabajo.
- Un cuerpo inmóvil comunica insipidez.
- Las manos entre los bolsillos pueden indicar desgano para atender una persona.
- Dar la espalda o realizar otra actividad mientras el interlocutor habla es indicativo de la falta de interés.
- Tocarse o acariciarse el mentón.
- Apoyar la mandíbula sobre la palma de la mano. Si usted está inclinado hacia atrás, contra el espaldar de su silla, puede indicar aburrimiento; si mantiene el cuerpo hacia adelante, indica que está tomando una decisión.
- Apoyar el dedo índice (algunos usan el mayor) sobre la sien. En tal caso, usted le está expresando a su cliente que está evaluando con interés lo que él le dice. El dedo en cuestión actúa como un conductor de la información a su cerebro, como si se tratara del cable que surte de energía a la computadora.
- Mantenga su cuerpo hacia adelante, en dirección de su cliente.
- Busque la posición “hombro a hombro”, evite la posición “frente a frente”, hágale sentir a su cliente que está de su lado.
- Sonría respetuosamente, sutilmente, hágale sentir a su cliente que siente agrado de atenderlo.
- Mantenga siempre una “buena libreta” y un “buen bolígrafo”. Escriba el nombre del cliente y el asunto que le inquieta; este gesto le hará sentir a su cliente que usted realmente está interesado en él, y además le permite a usted establecer prioridades y atender todos los casos oportunamente. Recuerde:

“Sirve más un lápiz corto que una memoria larga”



 HOSPITAL SAN RAFAEL ESE NIT 891380103-2	MACROPROCESO: Apoyo y soporte PROCESO: Gestión de Información. SUBPROCESO: Servicio de Información y Atención al Usuario.	Código: GISIAU-MA-001
		Versión: 000
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO	Fecha: 11/13/2008
		Página 17 de 21

5.3.3 SEÑALES QUE LE INDICAN A SU USUARIO QUE USTED NO DESEA SERVIRLE: EVÍTELAS.

- Mantener brazos y piernas cruzadas.
- Mirar a su cliente por encima, hacía el techo o a la nada. Su cliente puede interpretar que usted está pensando: “lo que me dice es una barbaridad”, “otra vez lo mismo”, “que cliente tan torpe”.
- Sentarse hacía adelante con las dos palmas apoyadas sobre las rodillas, esto le indicará a su cliente que usted está buscando una excusa para salir corriendo lo más pronto posible.
- Frotarse el lóbulo de la oreja. Esta es una secuela de la infancia; cuando no queríamos escuchar lo que nos decían y nos tapábamos las orejas con las dos manos.
- Frotarse la nuca. Es una actitud agresiva-defensiva, también proviene de cuando éramos niños. Si estábamos furiosos con alguien, apretábamos el puño tras la cara, reprimiendo nuestros deseos de golpear. A medida que crecemos aprendemos a ocultar este deseo, así que socializamos el gesto y abrimos la mano.
- Jugar con los dedos o golpear suavemente un bolígrafo u objeto similar contra la mesa. En realidad a usted le gustaría tener un gong gigantesco para hacer el suficiente estruendo.
- Resoplar, Respirar profundamente y largar el aire lentamente.
- Chocar los dedos de una mano con los de la otra como si estuviera aplaudiendo con las yemas de los mismos.
- Bostezar con fingido disimulo.
- Mantener las manos en los bolsillos.
- Contestar de mala gana. Interrumpir. Decirle al usuario: si-si-si-si... ó no-no-no-no.
- Mover rápidamente la cabeza de arriba abajo en señal afirmativa. Esto significa: “está bien, ya le entendí”. “cállate que me desesperas”.
- Mirar la hora mientras el usuario le habla.
- Frotarse la frente. Es lo primero que se hace cuando nos dan una mala noticia. La noticia es una agresión a nuestra mente, y todos tenemos la tendencia de tocarnos donde algo nos golpea o hiere.
- Mostrarse arrogante con la buena memoria, no tomar notas y decirle al usuario: “tranquilo que yo si tengo muy buena memoria”.

EL SERVICIO ES ANTE TODO UN PROCESO
PSICOLÓGICO DE COMUNICACIÓN, DONDE SU IMPACTO ESTÁ DETERMINADO EN:
UN 58% POR SU POSTURA CORPORAL, UN 35% POR EL TONO DE SU VOZ, Y
UN 7% POR SUS PALABRAS.

5.3.4 ACTITUDES NEGATIVAS EN LA PRESTACION DEL SERVICIO:

5.3.4.1 Estar ausente: Esto significa: mantener la cabeza en el pasado ó en el futuro y no en el momento presente que es donde reside su auténtico poder. Recuerde que su pasado es su muerte real y que nunca lo podrá modificar y que su futuro es un misterio. Un minuto que gaste angustiado por su pasado o preocupado por su futuro son 60 segundos que le está robando a su felicidad presente. Céntrese en su momento presente, reafírmese a cada instante:

 HOSPITAL SAN RAFAEL ESE NIT 891380103-2	MACROPROCESO: Apoyo y soporte PROCESO: Gestión de Información. SUBPROCESO: Servicio de Información y Atención al Usuario.	Código: GISIAU-MA-001
		Versión: 000
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO	Fecha: 11/13/2008
		Página 18 de 21

“YO ESTOY AQUÍ, AHORA Y CON GANAS”

5.3.4.2 Dependencia: Vivir convencidos que los demás, ó el mundo exterior son los responsables de su vida y de su felicidad. Hay quienes viven dormidos permitiendo que el clima, o cualquier otro factor afecten sus estados de ánimo. ¡Despierte! Usted es el único responsable de su vida y de su felicidad, nadie puede vivir su vida por Usted. Reafírmese a cada instante:

“YO ESTOY EN PAZ, AMÁNDOME MÁS, MÁS Y MÁS”

5.3.4.3 Carencia de sentido: Muchos seres, aunque la vida les ha ofrecido todo, permanecen sombríos, tristes y desalentados, simplemente porque no le han encontrado el sentido a la vida. Usted es Gente Súper Servicial y éste es justamente el sentido de su vida. Reafírmese permanentemente:

“YO NACÍ PARA AMAR, SERVIR, CRECER, PROSPERAR Y BENDECIR” (Entendiendo por bendecir: Hablar bien)

5.3.4.4 Ingratitud: Ser agradecidos con Dios y con la vida: un gran reflejo que muestra que alguien está dormido es la ingratitud, y la ingratitud siempre es castigada con pobreza. ¿Cuántos entregarían hoy grandes fortunas para poder ver, oír, hablar, caminar, ser libres, pensar, sentir, etc., como Usted? Muestre su gratitud al universo afirmando siempre:

YO ESTOY EXCELENTEMENTE BIEN, FANTÁSTICO, MARAVILLOSO, POR LA GRACIA DE DIOS.

5.4 PRESENTACION PERSONAL



 HOSPITAL SAN RAFAEL ESE NIT 891380103-2	MACROPROCESO: Apoyo y soporte PROCESO: Gestión de Información. SUBPROCESO: Servicio de Información y Atención al Usuario.	Código: GISIAU-MA-001
		Versión: 000
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO	Fecha: 11/13/2008
		Página 19 de 21

SE DEBE APRENDER A DEJAR DE LADO LAS PREFERENCIAS PERSONALES A FAVOR DEL VESTUARIO APROPIADO

En este capítulo:

- o Atuendo Femenino
- o Atuendo Masculino
- o Arreglo personal

La presentación personal es un factor importante y determina en gran parte la imagen que del Hospital San Rafael se tome el usuario. Recordemos que este no nos juzga como persona, si no como representantes que somos de ella, tenemos la responsabilidad de enaltecer la imagen del Hospital San Rafael.

5.4.1 ATUENDO FEMENINO

Este debe ir acorde con el ambiente sobrio y elegante de la oficina. Se deben seguir las siguientes instrucciones:

- Porte siempre el carné de presentación.
- El maquillaje no puede ser en exceso; maquillarse en las oficinas no es permitido, si se tiene que retocar hágalo en el baño.
- No utilice escotes excesivos, ni pantalones muy ajustados, ni prendas sensuales o insinuantes.
- No utilizar blue jeans en días laborales; la ropa informal expresa cierto grado de no formalidad y refleja a los usuarios poco interés en el trabajo.
- Las uñas forman parte importante de su presentación personal, deben mantenerse limpias, maquilladas o totalmente desmaquilladas; no presentarse con las uñas a medio pintar.
- Las joyas, adornos y perfumes deben usarse con moderación.
- Los empleados a los cuales el Hospital San Rafael le asigne uniforme deben portarlo siempre en horarios de trabajo así se les haya asignado una función diferente a la habitual como por ejemplo asistir a una capacitación dentro o fuera de nuestra Entidad.

 HOSPITAL SAN RAFAEL ESE NIT 891380103-2	MACROPROCESO: Apoyo y soporte PROCESO: Gestión de Información. SUBPROCESO: Servicio de Información y Atención al Usuario.	Código: GISIAU-MA-001
		Versión: 000
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO	Fecha: 11/13/2008
		Página 20 de 21

- Se pueden emplear caimanes y ganchos pero puestos en el cabello de manera que no parezca casual, si no que se note que se tomo el cuidado de ponerlo bien.

5.4.2 ATUENDO MASCULINO:

- Porte siempre el carné de presentación
- El cabello largo da una imagen de poca seriedad y elegancia, debe permanecer con el corto.
- Si tiene barba manténgala con un buen corte.
- No utilizar blue jeans en días laborales; la ropa informal expresa cierto grado de no formalidad y refleja a los clientes poco interés en el trabajo.
- Cuando se usa corbata esta debe llegar a la hebilla de la correa

5.4.3 ARREGLO PERSONAL:

La pulcritud en el arreglo personal tanto femenino como masculino reviste una importancia alta, tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Tenga cuidado con los aromas; aplique con moderación el perfume, la colonia o la loción para después de afeitarse y tenga presente que como uno se acostumbra a los olores, es difícil detectarlos en uno mismo.
- El cabello debe lucir saludable y sin grasa.
- El chicle no se consume en la oficina.

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

www.car.gov.co/
www.scribd.com/
www.minproteccionsocial.gov.co/.
www.clinicasanrafael.com.co

 HOSPITAL SAN RAFAEL ESE NIT 891380103-2	MACROPROCESO: Apoyo y soporte PROCESO: Gestión de Información. SUBPROCESO: Servicio de Información y Atención al Usuario.	Código: GISIAU-MA-001
		Versión: 000
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO	Fecha: 11/13/2008
		Página 21 de 21

7 . RELACION DE FORMATOS Y ANEXOS

Ver Procedimientos del SIAU.

8. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSION	DESCRIPCION DEL CAMBIO	APROBADO POR