



**RESOLUCIÓN N°078
(01 de Septiembre de 2021)**

"POR MEDIO DE LA CUAL SE APRUEBA LA POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN Y SE ADOPTA EL PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN DE LA E.S.E. HOSPITAL DEL PERPETUO SOCORRO DE VILLAVIEJA - HUILA"

La Gerente de la E.S.E. Hospital del Perpetuo Socorro de Villavieja (Huila), en ejercicio de sus atribuciones Constitucionales, legales y estatutarias, en especial de las conferidas por los artículos 209 de la Constitución Política, 194 y siguientes de la Ley 100 de 1993, los artículos 2.5.3.8.4.1.1 y siguientes del Decreto 780 de 2016 y en especial el numeral 19 del artículo 4 del Decreto 139 de 1996, Acuerdo 014 de 2018, el Acuerdo 010 de 2007, y (...)

CONSIDERANDO

1. Que la Constitución Política en su artículo 48, establece la Seguridad Social como un derecho público de carácter obligatorio que se prestará bajo la dirección, coordinación y control del Estado, en sujeción a los principios de universalidad, eficiencia y solidaridad, en los términos que establece la ley.
2. Que la Constitución Política en su artículo 49, puntualiza que la atención de la salud y el saneamiento ambiental son servicios públicos a cargo del estado, se garantiza a todas las personas el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud. Corresponde al estado organizar, dirigir y reglamentar la prestación de los servicios de salud a los habitantes y de saneamiento ambiental conforme a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad.
3. Que la Ley 100 de 1993, por medio, por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones, además de los principios generales contempla como reglas del servicio público de salud, la calidad y en ella señala que el sistema establecerá mecanismos de control a los servicios para garantizar a los usuarios calidad en la atención oportuna, personalizada, humanizada, integral, continua y de acuerdo con estándares aceptados en procedimientos y práctica profesional.
4. Que la Ley 87 de 1993, por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones, consulta a los principios de igualdad, moralidad, eficiencia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad, entre otros.



Salud, Seguridad y Humanización

5. Que con la expedición de la Ley 962 de 2005, se dictaron disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
6. Que la Ley 1122 de 2006, por la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones, fija como prioridad el mejoramiento en la prestación de los servicios a los usuarios. Con este fin se hacen reformas en los aspectos de dirección, universalización, financiación, equilibrio entre los actores del sistema, racionalización, y mejoramiento en la prestación de servicios de salud, fortalecimiento en los programas de salud pública y de las funciones de inspección, vigilancia y control y la organización y funcionamiento de redes para la prestación de servicios de salud.
7. Que en la Ley 1438 de 2011, Por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones, la cual tiene como objeto el fortalecimiento del Sistema General de Seguridad Social en Salud, a través de un modelo de prestación del servicio público en salud que en el marco de la estrategia Atención Primaria en Salud permita la acción coordinada del Estado, las instituciones y la sociedad para el mejoramiento de la salud y la creación de un ambiente sano y saludable, que brinde servicios de mayor calidad, incluyente y equitativo, donde el centro y objetivo de todos los esfuerzos sean los residentes en el país.
8. Que el Decreto 2482 de 2012, Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión, en su Art. 3 Literal c, orienta la gestión del talento humano, al desarrollo y cualificación de los servidores públicos buscando, entre otros el desarrollo de competencias, vocación del servicio, la aplicación de estímulos y una gerencia pública enfocada a la consecución de resultados.
9. Que la Resolución 13437 de 1991, Por la cual se constituyen los comités de Ética Hospitalaria y se adoptan el Decálogo de los Derechos de los Pacientes, en su artículo 1° adoptó como postulados básicos propender por la Humanización de la Atención a los pacientes y garantizar el mejoramiento de la calidad en la prestación del servicio público de salud, las Instituciones hospitalarias Públicas y Privadas, los derechos de los pacientes que se definen en la Ley 100, Artículo 160.
10. Que la misión de la E.S.E. Hospital del Perpetuo Socorro de Villavieja (Huila) es "Somos una Empresa Social Del Estado de primer nivel de atención, que ofrece una atención segura y humanizada, con un enfoque social; manteniendo de esta forma la salud de la población, con talento humano idóneo y capacitado."

11. Que en virtud de lo expuesto anteriormente:

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: ADOPCIÓN. Adoptar el anexo técnico No. 01 Política de Humanización en la atención en salud, de conformidad a la normatividad vigente.

ARTÍCULO SEGUNDO: DEFINICIÓN DE LA POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN. "La E.S.E. Hospital del Perpetuo Socorro de Villavieja (Huila) se compromete a trabajar para que nuestros colaboradores asuman de manera permanente prácticas que permitan brindar durante la prestación de los servicios un trato humanizado, digno, amable, respetuoso y cálido; por ello, excluimos cualquier forma de maltrato, discriminación, agresión e indiferencia, aplicando los valores institucionales de respeto, responsabilidad, servicio y compromiso y nuestros principios de ética, sensibilidad y excelencia. Mediante capacitación a sus colaboradores en acciones que influyan en su desarrollo profesional, personal y en el mejoramiento continuo del ambiente laboral, promoviendo el ejercicio de conocimiento de derechos y deberes e incentivando la comunicación asertiva entre colaboradores y los usuarios, de esta manera trabajar con la optimización de la atención y el mejoramiento de la salud de los Villaviejunos."

ARTÍCULO TERCERO: ADOPCION PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN. Adoptar el anexo técnico No.02 "Guía de Humanización en la atención al usuario" de la E.S.E. Hospital del Perpetuo Socorro de Villavieja (Huila), el cual forma parte integral de la presente resolución, encaminado a guiar el actuar de todos los funcionarios y colaboradores del hospital.

ARTÍCULO CUARTO: OBLIGATORIEDAD. Es responsabilidad de todo el personal colaborador de la E.S.E. Hospital del Perpetuo Socorro de Villavieja (Huila), adoptar, cumplir y hacer cumplir la presente política y la Guía de Humanización en la atención al usuario.

ARTÍCULO QUINTO: SOCIALIZACIÓN. La Guía de Humanización en la atención al usuario y la Política de humanización de E.S.E. Hospital del Perpetuo Socorro de Villavieja (Huila), deberá ser socializada a todos los funcionarios, colaboradores y usuarios de la institución para su conocimiento, aplicación y observancia, mediante su publicación y presentación en los medio de comunicación con los que cuenta la institución. Además el gestor de Humanización será el encargado de realizar la socialización en los espacios que se genere para esto.

ARTÍCULO SEXTO: REQUISITOS. Establecer requisitos necesarios para hacer cumplir La Guía de Humanización en la atención al usuario y la Política de humanización de

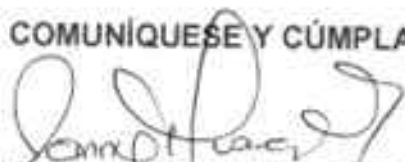


Salud, Seguridad y Humanización

E.S.E. Hospital del Perpetuo Socorro de Villavieja (Huila) de la Institución, con el fin de verificar la aplicabilidad y cumplimiento.

ARTÍCULO SÉPTIMO: VIGENCIA Y DEROGATORIAS. La presente resolución rige a partir de su fecha de expedición y deroga las demás disposiciones que le sean contrarias.

COMUNIQUESE Y CÚMPLASE


DANNY MAGNOLIA VARGAS MUÑOZ
Gerente



Salud, Seguridad y Humanización

ANEXO TÉCNICO No. 01 A LA RESOLUCION No.078 de 2021 "POR MEDIO DE LA CUAL SE APRUEBA LA POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN Y SE ADOPTA EL PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN DE LA E.S.E. HOSPITAL DEL PERPETUO SOCORRO DE VILLAVIEJA - HUILA"

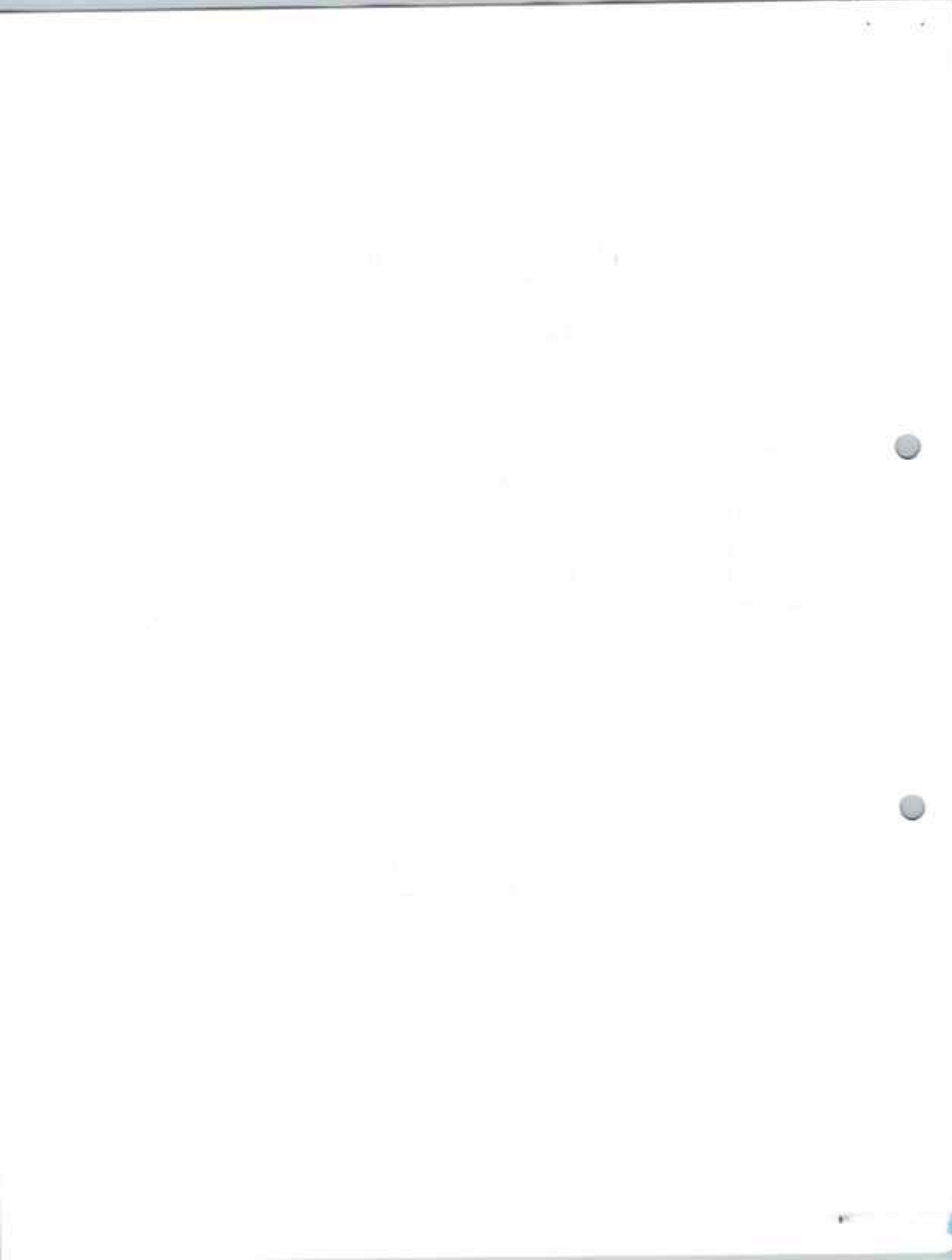
POLITICA DE HUMANIZACION

Nos comprometemos a trabajar para que nuestros colaboradores asuman de manera permanente prácticas que permitan brindar durante la prestación de los servicios un trato humanizado, digno, amable, respetuoso y cálido; por ello, excluimos cualquier forma de maltrato, discriminación, agresión e indiferencia, aplicando los valores institucionales de respeto, responsabilidad, servicio y compromiso y nuestros principios de ética, sensibilidad y excelencia. Mediante capacitación a sus colaboradores en acciones que influyan en su desarrollo profesional, personal y en el mejoramiento continuo del ambiente laboral, promoviendo el ejercicio de conocimiento de derechos y deberes e incentivando la comunicación asertiva entre colaboradores y los usuarios, de esta manera trabajar con la optimización de la atención y el mejoramiento de la salud de los Villaviejunos.



DANNY MAGNOLIA VARGAS MUÑOZ

Gerente E.S.E. Hospital Del Perpetuo Socorro





ANEXO TÉCNICO No. 02 A LA Resolución No.078 de 2021"POR MEDIO DE LA CUAL SE APRUEBA LA POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN Y SE ADOPTA EL PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN DE LA E.S.E. HOSPITAL DEL PERPETUO SOCORRO DE VILLAVIEJA - HUILA"

GUIA DE HUMANIZACIÓN EN LA ATENCIÓN DEL USUARIO

	ACTUALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
FIRMA			
NOMBRE	HEYDI TATIANA SIERRA MENDEZ	ANYELA ASTRID CUELLAR CORTES	DANNY MAGNOLIA VARGAS MUÑOZ
CARGO	COORDINADORA DE HUMANIZACIÓN	AUDITORA DE CALIDAD	GERENTE
FECHA	01/09/2021	01/09/2021	01/09/2021



GUIA DE HUMANIZACION EN LA ATENCION DEL USUARIO

OBJETIVO

Fortalecer la cultura del buen trato al cliente interno y externo de la ESE HOSPITAL DEL PERPETUO SOCORRO mejorando los canales de atención.

BUEN SERVICIO

El funcionario que atienda un usuario de la ESE HOSPITAL DEL PERPETUO SOCORRO, debe tener disposición y actitud de servicio, traducir en escuchar al ciudadano evitando interrumpirlo, comprender e interpretar bien sus necesidades, dirigirse a él con respeto y amabilidad.

Las respuestas evasivas como "no se...", "eso no me toca a mí..." son recibidas por el usuario como un mal servicio, por lo que los funcionarios de la ESE, deben:

- Informarse sobre el procedimiento de atención definido por la entidad para responder las peticiones.
- Conocer los trámites y servicios que presta la entidad -incluidas las novedades o los temas coyunturales que puedan afectar la atención durante su turno-.
- Seguir el procedimiento -el conducto regular- con aquellos temas que no pueda solucionar; ante alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, debe comunicarse al jefe inmediato para que se resuelva a fondo.
- Bajo ninguna circunstancia los funcionarios deben recibir pagos, regalos, dadas a cambio del buen servicio, conlleva responsabilidad penal y disciplinaria.

Si el funcionario escucha, comprende e interpreta los problemas del usuario, es respetuoso, orienta con claridad y precisión y atiende con calidez y calidad, el usuario se llevará una muy buena impresión del funcionario y del servicio de atención que recibió.

ATENCION A PERSONAS ALTERADAS

En aquellos casos donde el usuario se encuentre en un estado alterado, el funcionario deberá:

- Mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal
- Dejar que el usuario se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.



Salud, Seguridad y Humanización

- Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
- No tomar la situación como algo personal: el usuario se queja de un servicio no de la persona.
- No perder el control; si el servidor conserva la calma es probable que el usuario también se calme.
- Cuidar el tono de voz: muchas veces no cuenta tanto que se dice, si no como se dice.
- Usar las frases como "lo comprendo", "que pena", "claro que sí", que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
- Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse solo con lo que se pueda cumplir.
- Si el mismo problema ocurre con otro usuario, informar al jefe para dar una solución de fondo.

COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL

El lenguaje que debe usar el funcionario para hablar con los usuarios debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases corteses como: "muy buen día" "buena tarde", "estoy para servirle". "¿en qué le puedo colaborar?" siempre son bien recibidas.

Se recomienda al funcionario:

- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar siglas debe aclararse su significado.
- Llamar al usuario por su nombre.
- Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como mi amor, corazón, abuelito, mamita...
- Para dirigirse al usuario encabezar la frase con "señor" o "señora".
- Evitar respuestas cortantes del tipo "sí", "no", ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

CUANDO LA RESPUESTA A LA SOLICITUD SEA NEGATIVA

Es importante tener claro que no siempre la respuesta que se le da al usuario es la que espera; en este caso, de manera atenta y cortés, el funcionario le debe explicar las razones por las cuales no es posible acceder a la solicitud.

PRESENTACION PERSONAL



Salud, Seguridad y Humanización

La apariencia personal de los servidores de las instituciones prestadoras de los servicios de salud, para los usuarios y sus familias, genera un gran impacto en las personas. Los uniformes mal tenidos, incompletos, una forma de vestir demasiado osada o descuidada crea una impresión negativa; hace que la ciudadanía se lleve la impresión de anomalía en el punto servicio.

Personal Asistencial:

- Utilizar siempre el cabello recogido.
- En caso de utilizar maquillaje, este debe ser suave lo más natural posible.
- Utilizar aretes pequeños.
- No deben utilizar ningún tipo de anillos
- Utilizar siempre las uñas cortas, limpias y sin esmalte
- El uniforme debe de estar en óptimo estado de orden y aseo
- Los zapatos deben ser cerrados y permanecer en óptimas condiciones de orden y aseo.

Personal administrativo

- Mantener el cabello limpio y en adecuada presentación.
- El uso de maquillaje debe ser suave
- Utilizar las uñas bien arregladas.
- El vestuario debe ser acorde a la labor desempeñada, el cual debe de estar en óptimas condiciones de orden y aseo; en el caso de las mujeres no se debe utilizar escotes demasiado pronunciados.
- Los zapatos deben permanecer en óptimas condiciones de orden y aseo.

PROTOCOLOS DE BIENVENIDA

Orientador

La actividad del personal orientador es muy importante para ofrecer un trato respetuoso, digno y amable al usuario y su familia, por lo cual siempre se debe tener en cuenta lo siguiente:

1. Hacer contacto visual con el usuario, saludarlo cálida y amablemente: "Buenos días (tardes), bienvenido (a) a la ESE Hospital Del Perpetuo Socorro de Villavieja, mi nombre es _____ ¿a qué servicio se dirige?"
2. Indicar claramente al usuario el servicio al que se dirige donde está ubicado, información requerida para el proceso.



Salud, Seguridad y Humanización

3. Que tenga un buen día o tarde.

ATENCION AL USUARIO

1. Hacer contacto visual con el usuario, salúdelo cálida y amablemente: "Buenos días (tardes), bienvenido (a) a la ESE Hospital Del Perpetuo Socorro de Villavieja, mi nombre es ____, hago parte del servicio de atención al usuario ¿en qué le puedo colaborar?"
2. El usuario manifiesta su necesidad. ¿Cómo es su nombre?, bien señor(a) ____
3. Indicarle los pasos a seguir en el servicio para lograr la atención verificando que el usuario comprende la información que usted le da.
4. Llame al usuario por su nombre indique los documentos que necesita para ser atendido e identifique si es una persona en condición de discapacidad y realice el acompañamiento hasta el consultorio.
5. Aciare al usuario la importancia de no interrumpir el profesional mientras hace otra consulta y así mismo explique el deber de esperar su turno para ser atendido.
6. Que tenga un buen día o tarde.

FARMACIA

1. Hacer contacto visual con el usuario, salúdelo cálida y amablemente: "Buenos días (tardes), bienvenido (a) a la ESE Hospital Del Perpetuo Socorro de Villavieja, mi nombre es ____, ¿en qué le puedo colaborar?"
2. El usuario manifiesta su necesidad.
3. Permitame el documento de identidad por favor, Señor (a) ____ su fórmula indica que: explique al usuario los medicamentos que le entrega, dosis, frecuencia y vía de administración. Indique las posibles relaciones adversas y cuidados del medicamento en casa
4. Indique a donde debe dirigirse si presenta algún tipo de reacción adversa a los medicamentos
5. Que tenga un buen día o tarde.

PROFESIONAL EN MEDICINA CONSULTA EXTERNA

1. Verifique el servicio al cual asiste el usuario, edad, etnia y si es posible ocupación o presencia de discapacidad.
2. Hacer contacto visual con el usuario, salúdelo por su nombre, cálida y amablemente.
3. Realizar la atención teniendo en cuenta el procedimiento de consulta médica externa.



Salud, Seguridad y Humanización

- ✓ Llámelo por su nombre al requerirlo para que ingrese al consultorio. "Buenos días o tardes, señor(a), bienvenido a la ESE Hospital Del Perpetuo Socorro de Villavieja, mi nombre es _____
 - ✓ Tenga la amabilidad y me cuenta el motivo de su consulta.
4. Dar la información necesaria sobre su enfermedad y tratamiento aclarar las dudas a las que tenga lugar y verificar si el paciente las entendió.
 5. Cuando sea necesario solicite la firma del consentimiento informado, previa explicación de la finalidad del documento.
 6. Antes de terminar la consulta indíquele amablemente a donde debe dirigirse según la necesidad (Farmacia, laboratorio clínico, autorizaciones, etc.) y cuando debe volver a su cita de control.
 - ✓ Le indico que usted tiene signos o síntomas sugestivos de _____ (patología encontrada)
 - ✓ El tratamiento a seguir se realizará con los siguientes medicamentos (explique el nombre del medicamento, dosis por día, horarios y duración del tratamiento).
 - ✓ Además, le sugiero seguir el siguiente plan educativo _____ (información de educación preventiva de su patología y de estilos de vida saludable asociados a la particularidad del paciente).
 - ✓ Si presenta algún signo o síntoma de alarma como _____ volver al servicio o asistir al servicio de urgencias.
 7. Termine la atención preguntándole si comprendió la información entregada, o presenta dudas.
 8. Que tenga un buen día o tarde.

FACTURACION

1. Hacer contacto visual con el usuario, salúdelo cálida y amablemente: "Buenos días (tardes), bienvenido (a) a ESE Hospital Del Perpetuo Socorro de Villavieja, mi nombre es _____, hago parte del servicio de facturación ¿en qué le puedo colaborar?"
2. El usuario manifiesta su necesidad. ¿Cómo es su nombre?
3. El facturador hace una validación de derechos para verificar si el usuario se encuentra activo, procede a facturar el servicio solicitado y direccionar al usuario claramente según el servicio solicitado.
4. Que tenga un buen día o tarde.

AUXILIAR DE ENFERMERIA



Salud, Seguridad y Humanización

1. Hacer contacto visual con el usuario, saludelo cálida y amablemente: "Buenos días (tardes), bienvenido (a) a la ESE Hospital Del Perpetuo Socorro de Villavieja, mi nombre es _____. hago parte del servicio de _____ ¿en qué le puedo colaborar?"
2. El usuario manifiesta su necesidad, ¿Cómo es su nombre?
3. Explique al usuario el procedimiento que va a realizar, así como los riesgos o efectos que se puedan generar con respecto al mismo. Por favor brinde al paciente y su familia la información que les pueda suministrar para el cuidado posterior al procedimiento.
4. Que tenga un buen día o tarde.

ODONTOLOGIA E HIGIENE ORAL

1. Hacer contacto visual con el usuario, saludelo cálida y amablemente: "Buenos días (tardes), bienvenido (a) a la ESE Hospital Del Perpetuo Socorro de Villavieja, mi nombre es _____, hago parte del servicio de odontología ¿en qué le puedo colaborar?"
2. Explicarle el procedimiento que va a realizar y cuando aplique solicite la firma del consentimiento informado, previa explicación de la finalidad del documento.
3. Informar los riesgos o efectos que se puedan presentar como resultado del mismo.
4. Dar las indicaciones a que haya lugar, verificar que el paciente las entienda.
5. Indíquele de forma amable a donde se debe dirigir para terminar el procedimiento.
6. Que tenga un buen día o tarde.

LABORATORIO CLINICO Y TOMA DE MUESTRAS

1. Hacer contacto visual con el usuario, saludelo cálida y amablemente: "Buenos días (tardes), bienvenido (a) a la ESE Hospital Del Perpetuo Socorro de Villavieja, mi nombre es _____, hago parte del servicio de laboratorio clínico ¿en qué le puedo colaborar?"
2. Informar los riesgos o efectos que se puedan presentar como resultado del mismo (consentimiento informado)
3. Explicarle el procedimiento que va a realizar (toma de muestra)
4. Explicar al usuario el tiempo que debe esperar para obtener su atención y/o indicarle el horario de entrega de resultados.
5. Que tenga un buen día o tarde.

CONDUCTOR



Salud, Seguridad y Humanización

1. Hacer contacto visual con el usuario, saludelo cálida y amablemente: "Buenos días (tardes/noches), bienvenido (a) a la ESE Hospital Del Perpetuo Socorro de Villavieja, mi nombre es ____, soy el conductor que lo transportara en su recorrido.
2. En caso de presentarse congestión vehicular infórmelo a los usuarios diciendo: "se está presentado represamiento vehicular por ____". vamos a tomar un desvío y nos tardaremos unos minutos más.
3. Que tenga un buen día o tarde.

ENFERMERO(A) JEFE Y/O MEDICO DE URGENCIAS

1. Hacer contacto visual con el usuario, saludelo cálida y amablemente: "Buenos días (tardes), bienvenido (a) a la ESE Hospital Del Perpetuo Socorro de Villavieja, mi nombre es ____, hago parte del servicio de _____ ¿en qué le puedo colaborar?"
2. El usuario manifiesta su necesidad. ¿Cómo es su nombre?
3. Explique al usuario el procedimiento que va a realizar, así como los riesgos o efectos que se puedan generar con respecto al mismo. Por favor brinde al paciente y su familia la información que les pueda suministrar para el cuidado posterior al procedimiento.
4. Dar la información necesaria sobre su enfermedad y tratamiento aclarar las dudas a las que tenga lugar y verificar si el paciente las entendió.
5. Cuando sea necesario solicite la firma del consentimiento informado, previa explicación de la finalidad del documento.
6. Antes de terminar la consulta indíquele amablemente a donde debe dirigirse según la necesidad (Farmacia, laboratorio clínico, autorizaciones, etc.) y cuando debe volver a su cita de control.
 - ✓ Le indico que usted tiene signos o síntomas sugestivos de _____ (patología encontrada)
 - ✓ El tratamiento a seguir se realizará con los siguientes medicamentos (explique el nombre del medicamento, dosis por día, horarios y duración del tratamiento).
 - ✓ Además, le sugiero seguir el siguiente plan educativo _____ (información de educación preventiva de su patología y de estilos de vida saludable asociados a la particularidad del paciente).
 - ✓ Si presenta algún signo o síntoma de alarma como _____ volver al servicio o asistir al servicio de urgencias.
7. Termine la atención preguntándole si comprendió la información entregada, o presenta dudas.



Salud, Seguridad y Humanización

8. En caso de remisión del paciente a otro nivel de complejidad, explicar al usuario y su familia: lugar de remisión, tiempo aparente estipulado para su aceptación, documentos requeridos, necesidad de acompañamiento familiar.
9. Que tenga un buen día o tarde

CALL CENTER

Al ser el canal por medio del cual hay una interacción en tiempo real a través de telefonía móvil con el usuario, los funcionarios que atiendan llamadas deberán:

- ✓ El teléfono se debe contestar máximo al 3 timbre.
- ✓ Mantener la bocina del teléfono o micrófono (diadema) frente a la boca a una distancia máxima de 3cm retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles, etc.
- ✓ Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por el teléfono.
- ✓ Evitar hablar con terceros mientras está tendiendo una llamada
- ✓ Usar un tono y velocidad de voz moderado.

El funcionario que reciba la llamada debe saludar primero con frases como "buenos días" "buenas tardes", dar el nombre de la dependencia, el nombre del funcionario que contesta y enseguida ofrecer ayuda con frases como "¿en qué le puedo colaborar?". El funcionario debe escuchar con atención lo que necesito el paciente sin interrumpirlo, realiza el proceso, explica amablemente y pregunta al usuario si entendió y tiene claro lo explicado.

- Que tenga un buen día o tarde.

CONTROL DE DOCUMENTO

VERSION	FECHA DE APROBACION	DESCRIPCION DEL CAMBIO
XXXX	XXXXX	XXXXXXXX
XXXX	XXXXX	XXXXXXXX

The first part of the report
 discusses the general situation
 and the results of the
 investigation. The second part
 deals with the details of the
 work done and the conclusions
 reached. The third part
 contains the references and
 the appendix.