

	Macroproceso: Atención al usuario	Proceso: Gestión de la satisfacción del usuario	<b>Código</b>	AU-1-PT01
	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>		<b>Versión</b>	01
			<b>Fecha</b>	20/06/2019
			<b>Páginas</b>	1 de 7

## 1. Objetivo

Brindar parámetros para los colaboradores de la organización que tengan o no contacto directo con los afiliados, mediante un diálogo coherente en los diversos canales de atención definidos, buscando aumento en los niveles de satisfacción de la prestación del servicio y mejora en la imagen institucional.

## 2. Introducción

El presente protocolo se encuentra dirigido a todos los colaboradores encargados de atender los afiliados de Savia Salud EPS en las oficinas o puestos de trabajo asignados para dicho fin, incluye una serie de lineamientos para la atención al usuario, los cuales se han reunido en un único documento denominado protocolo de atención al usuario.

El conocimiento y socialización de este protocolo es de suma importancia para los coordinadores regionales, supervisores y personal que tenga la función de atender a los afiliados de Savia Salud EPS. Se busca además con este protocolo garantizar que la atención personalizada al usuario se realice en un solo proceso de manera óptima, eficiente y con trato digno y humanizado.

## 3. Justificación

Con el fin de mejorar la calidad de la atención a nuestros afiliados y usuarios, principalmente en las oficinas de atención al afiliado y vía telefónica, se hace necesario diseñar un documento o protocolo que permita estandarizar los criterios de atención y mejorar la satisfacción de los usuarios. Es decir, contar con términos de referencia o parámetros que permitan mejorar la calidad de la atención que se ofrece a nuestros afiliados. Surge además como una forma de eliminar dificultades relacionadas con la actitud del funcionario, contribuyendo a la resolutiveidad y efectividad de la atención en las salas.

## 4. Desarrollo del protocolo

### 4.1 Atributos del buen servicio:

Un servicio de calidad debe cumplir con ciertos atributos relacionados con la expectativa que el usuario tiene sobre aquello que necesita. Debe ser:

- **Respetuoso:** Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestras diferencias.
- **Amable:** Cortés y sincero.
- **Confiable:** De la manera prevista en las normas y con resultados certeros.

	Macroproceso: Atención al usuario	Proceso: Gestión de la satisfacción del usuario	<b>Código</b>	AU-1-PT01
	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>		<b>Versión</b>	01
			<b>Fecha</b>	20/06/2019
			<b>Páginas</b>	2 de 7

- **Empático:** El servidor percibe lo que el usuario o afiliado siente y se pone en su lugar.
- **Incluyente:** De calidad para todos los usuarios sin distinción, ni discriminaciones.
- **Oportuno:** En el momento adecuado, cumpliendo los términos establecidos en las normas o acordados con el afiliado.
- **Efectivo:** Respuesta o acción que brinda la solución completa a los servicios solicitados.

**4.1.1 El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del afiliado:** debe satisfacer a quien lo recibe; esto supone comprender las necesidades de los usuarios, lo que a su vez exige escucharlo e interpretar bien sus necesidades.

Es importante tener en cuenta que los usuarios y afiliados requieren información y aprecian que esta les sea dada de manera oportuna, clara y completa. Respuestas como “No sé...”, “Vuelva mañana” o “Eso no me toca a mí...” son vistas por el afiliado y/o usuario como un mal servicio.

**4.2 Los Colaboradores de Savia Salud EPS deben:**

- Mantenerse informados y actualizados sobre los formatos definidos por la organización, así como del modelo de atención en salud con enfoque integral (MD-GR-01), generando conocimiento de la red prestadora de servicios, proceso de afiliación, portabilidad, movilidad, gestión de servicios (autorizaciones), gestión de las PQRD, entre otros, y poder así responder las peticiones de los afiliados.
- Conocer los trámites y servicios que presta la organización, incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar el servicio en las oficinas de atención al afiliado.
- Seguir las instrucciones y el conducto regular con aquellos temas que no pueda solucionar, ante alguna dificultad para responder por falta de información, debe comunicarlo a su jefe inmediato para que la resuelva de fondo.
- En ninguna circunstancia se debe recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio al usuario. Hacerlo, además de violentar los atributos del buen servicio, conlleva a una responsabilidad penal o disciplinaria.

**4.3 Actitud:**

La actitud es la disposición de ánimo de una persona, expresada mediante diferentes formas como la postura corporal, el tono de voz o los gestos.

Los colaboradores de Savia Salud EPS que atienden a los usuarios con una actitud de servicio, entendida como la disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender

	Macroproceso: Atención al usuario	Proceso: Gestión de la satisfacción del usuario	<b>Código</b>	AU-1-PT01
	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>		<b>Versión</b>	01
			<b>Fecha</b>	20/06/2019
			<b>Páginas</b>	3 de 7

sus necesidades y peticiones; no se trata tanto de pensar en el afiliado sino como el afiliado, ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes que exigen un trato personalizado.

#### **4.3.1 En este sentido, el colaborador debe:**

- Anticipar y satisfacer las necesidades del usuario.
- Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.
- Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
- Comprometerse únicamente con aquellas acciones que se puedan cumplir.
- Ser creativo para dar al usuario una experiencia de buen servicio.

#### **4.3.2 El usuario se llevará una buena impresión si el colaborador:**

- Entiende sus problemas.
- Es respetuoso.
- Lo orienta con claridad y precisión.
- Lo atiende con calidez y agilidad.

#### **4.3.3 El usuario se llevará una impresión negativa cuando:**

- Se trata de manera altiva, desinteresada o condescendiente.
- Se hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras.
- No se tiene la información o el conocimiento necesario para atender su solicitud.
- Aunque el buen servicio sea la regla, si un usuario es grosero o violento, también es obligatorio exigirle respeto de manera cortés. Si el afiliado o usuario persiste en su actitud, el servidor debe llamar a su supervisor y ceder el manejo de la situación.

#### **4.4 Lenguaje:**

Por medio del lenguaje se expresan necesidades y experiencias, por tal motivo se recomienda:

- Hablar con los afiliados o usuarios de forma respetuosa, clara y sencilla; frases amables como: “con mucho gusto”, “¿en qué le puedo ayudar?”, siempre son bien recibidas.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas.
- En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.

	Macroproceso: Atención al usuario	Proceso: Gestión de la satisfacción del usuario	<b>Código</b>	AU-1-PT01
	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>		<b>Versión</b>	01
			<b>Fecha</b>	20/06/2019
			<b>Páginas</b>	4 de 7

- Llamar al usuario por el nombre que él utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad.
- Evitar tutear al usuario al igual que utilizar términos como: “Mi amor”, “Corazón”, etc.
- 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.

#### **4.5 Atención a usuarios difíciles:**

En muchas ocasiones llegan a la organización usuarios inconformes, confundidos, ofuscados, furiosos, a veces por desinformación o por incumplimiento de la promesa de servicio. En estos casos se recomienda:

- Mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos, no mostrarse agresivo verbalmente con gestos o con la postura corporal.
- Dejar que el usuario se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- Evitar calificar su estado de ánimo y no pedirle que se calme.
- No tomar la situación como algo personal, la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
- No perder el control, si el colaborador de Savia Salud EPS conserva la calma es probable que el usuario también se calme.
- Cuidar el tono de la voz, muchas veces no cuenta tanto el qué se dice, sino el cómo se dice.
- Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran consciencia de la causa y el malestar del usuario.
- Dar alternativas de solución, si es que las hay y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.
- Si el mismo problema ocurre con otro usuario, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.

#### **4.6 Cuando la respuesta a la solicitud es negativa:**

No siempre se puede dar al usuario la respuesta que él espera. Por lo anterior, cuando se niegue una solicitud, las cosas deben decirse como son, sin rodeos, pero ofreciendo todas las explicaciones necesarias para que el usuario comprenda la razón.

Algunas pautas que pueden ayudar a que la negativa sea mejor recibida:

	Macroproceso: Atención al usuario	Proceso: Gestión de la satisfacción del usuario	<b>Código</b>	AU-1-PT01
	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>		<b>Versión</b>	01
			<b>Fecha</b>	20/06/2019
			<b>Páginas</b>	5 de 7

- Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el usuario quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.
- Asegurarse de que el usuario entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.

#### 4.7 Atención de reclamos:

Cuando un colaborador recibe un reclamo, tácitamente está comprometiéndose a hacer todo lo posible para resolver la inconformidad, y por ello debe:

- Escuchar con atención y sin interrumpir al usuario.
- Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el usuario está solicitando.
- Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.
- Poner de inmediato en ejecución la solución ofrecida.
- Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente en caso de que el usuario haya interpuesto un derecho de petición.
- Si es posible, contactarlo posterior.

#### 4.8 Atención preferencial:

Es aquella que se da prioritariamente a usuario en situaciones particulares y se debe proceder de la siguiente manera:

- **Adultos mayores o mujeres embarazadas**, una vez entran a la sala de espera, el colaborador de Savia Salud EPS y funcionarios de atención personalizada debe dar prelación en su atención.
- **Niños, niñas y adolescentes**, tienen prelación sobre el demás usuario, hay que escucharlos atentamente y otorgar tratamiento reservado a la solicitud. En ningún momento se deberá manifestar incredulidad sobre lo que diga, ni llamarlo chiquito, mijito, entre otros, se les debe hablar claro y en un lenguaje acorde con su edad
- **Personas en situación de vulnerabilidad** (víctimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema). Debe tomarse una actitud de reconocimiento a su derecho a la atención y asistencia humanitaria, escucharlos atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor, para evitar mayores traumatismos y dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.

	Macroproceso: Atención al usuario	Proceso: Gestión de la satisfacción del usuario	<b>Código</b>	AU-1-PT01
	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>		<b>Versión</b>	01
			<b>Fecha</b>	20/06/2019
			<b>Páginas</b>	6 de 7

- **Personas en condición de discapacidad**, recibirán una atención especial en cuanto al turno de llegada, y se deben tener en cuenta las siguientes reglas generales:
  - Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.
  - La forma de atención es dispndiosa, exigirá paciencia y voluntad de servicio.
  - El respeto por las personas en situación de discapacidad inicia reconociendo cada una de sus limitaciones, solo así se brindará un servicio y una atención incluyente.
  - No tratar a las personas adultas en situación de discapacidad como si fueran niños. Lo correcto es tratarlos de acuerdo con su edad.

#### 4.9 Líneas de atención al Usuario:

El canal telefónico es un medio de telecomunicaciones que permite la interacción en tiempo real entre el colaborador y el afiliado. Tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Sostener el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para anotar los mensajes o acceder al computador y buscar la información requerida por el usuario.
- Saber usar todas las funciones del teléfono.
- Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable y el contacto.
- Disponer de un listado actualizado de las sedes de la entidad, dentro y fuera de la ciudad.
- Seguir los guiones establecidos al responder (protocolo de comunicaciones líneas telefónicas atención al usuario).
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada
- Tono de voz: A través de la línea telefónica, el tono de voz proyecta la imagen y refuerza el mensaje que se quiere transmitir. Por ejemplo, una voz monótona hace pensar a quien escucha que lo están atendiendo sin ganas, como por cumplir, pero sin buscar satisfacer. Debe usarse un tono vivaz y enérgico que demuestre seguridad en el mensaje y disposición a servir.
- El lenguaje: Prestar atención a la elección de palabras y seguir las recomendaciones sobre lenguaje.
- La vocalización: Pronunciar claramente las palabras, sin “comerse” ninguna letra, respirar tranquilamente de forma que las palabras se formen bien.
- El volumen: El volumen de la voz debe ser mediano; si se vocaliza bien, el usuario podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente.

	Macroproceso: Atención al usuario	Proceso: Gestión de la satisfacción del usuario	<b>Código</b>	AU-1-PT01
	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>		<b>Versión</b>	01
			<b>Fecha</b>	20/06/2019
			<b>Páginas</b>	7 de 7

En Savia Salud EPS, la información telefónica se tiene contratado con un proveedor externo, encargados de brindar la información a los Usuarios a través de línea gratuita nacional que funciona las 24 horas del día, los siete (7) días de la semana 018000423683 Op.1 y una línea local 4481747.

#### **4.10 Atención presencial:**

Esta forma de atención permite que los afiliados y colaboradores interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la EPS. La Presentación personal es primordial por lo tanto se hacen las siguientes recomendaciones:

- Sea impecable con su presentación personal, esta debe ser apropiada para el rol que desempeña, se debe cumplir de acuerdo con el manual de imagen personal (MA-GH-03), ya que esta influye en la percepción que tendrá el usuario respecto a la entidad. El carné siempre debe estar en un lugar visible.
- Ofrecer una atención cordial y oportuna en los horarios designados es fundamental para asegurar la prestación de un servicio con eficiencia y calidad. La puntualidad hace parte de una buena atención, por lo cual se deben respetar los horarios establecidos para la atención a nuestros afiliados.
- En las oficinas de atención al afiliado, el gestor debe realizar diferentes actividades de acuerdo a la solicitud del usuario; si el motivo es por tramite de autorizaciones debe seguir los pasos del procedimiento de autorizaciones (PD-RS-04), si es por afiliaciones, seguir el procedimiento afiliación al Régimen Subsidiado ( PD-GA-01), si la solicitud del usuario se da por razones diferentes a las mencionadas anteriormente, el gestor debe brindar la información y acompañamiento para dar solución al usuario teniendo en cuenta el manual de funciones y perfil de cargos (MA-GH-01).

#### **4.11 Otras modalidades de atención:**

- Redes sociales (Twitter, Instagram, Facebook)
- WhatsApp 3145874080