	Proceso: Planeación de la Atención en Salud	
	Subproceso: Gestión de la Relación con los Usuarios	
	Procedimiento:	
	Anexo: Protocolo de Servicio de Atención al Usuario	
	Fecha Actualización: 11/11/2020	Página 1/7

1. Propósito.

Guiar a todos los funcionarios de la EPS Famisanar que atienden usuarios internos y externos, con el fin de ofrecer un servicio al usuario basado en el respeto por los mismos, brindando un servicio humano, ágil y oportuno, que le permitan a la empresa establecer un diferenciador dentro del mercado de la salud.

2. Contenido.

2.1 . Protocolo de Atención

Bienvenida:

Solo existe una oportunidad de causar una buena primera impresión y es a través del saludo, incluso se suele decir que los primeros 5 minutos son críticos, cuando dos personas se conocen y las impresiones formadas en ese tiempo tenderán a persistir. Por lo anterior se establece lo siguiente:


Al entrar en contacto con el usuario no olvide: Sonreírle, establecer contacto visual y saludarlo con frases de cortesía; El guión básico de bienvenida en EPS Famisanar, es:

- " Buenos días/tardes, señor/señora"
- "Mi nombre es (nombre y apellido)"
- "¿En qué le puedo ayudar?"

Diálogo con el usuario:

Si un usuario nos busca, es porque necesita que le escuchemos su inquietud y le ofrezcamos soluciones o direccionamiento efectivo. Además, en ese momento para El, somos el representante oficial de EPS Famisanar. Por lo anterior se establece lo siguiente:

- Se debe atender y escuchar atentamente la necesidad del usuario y mantener el contacto visual.
- No olvidar, utilizar un tono de voz adecuado y moderado con el usuario que refleje el interés por ayudarlo.
- Adoptar una posición correcta, ya sea sentado o de pie, que demuestre la disposición de escuchar y ayudar al usuario.
- Recordar la utilización de palabras de cortesía claves, como "*Discúlpeme...*", "*Gracias...*", "*Con mucho gusto...*", "*...Permítame verificar en el sistema para ofrecerle una respuesta...*", "*...Estamos para ayudarle...*".
- Al dirigirse al usuario se debe utilizar antes del nombre la palabra "señor..." o "señora...", según corresponda.
- En ningún caso se debe tutear al usuario, ni dirigirse a Él con palabras de familiaridad como: "*mi amor*", "*chica (o)*", "*gordita(o)*", "*mamita*", etc.
- Se debe evitar ante el usuario, el uso de frases como: "*Esto no me sirve...*", "*...Usted no me entiende.*", y deben ser reemplazadas por afirmaciones más amables, como "*...Los documentos que trae están bien..solamente le hace falta XXX*", y "*...Tal vez no me he hecho entender...*". En conclusión, se debe evitar la palabra "**NO**" cuando se atiende a un usuario.
- Ajustar la comunicación de acuerdo al perfil del cliente.

	Proceso: Planeación de la Atención en Salud	
	Subproceso: Gestión de la Relación con los Usuarios	
	Procedimiento:	
	Anexo: Protocolo de Servicio de Atención al Usuario	
	Fecha Actualización: 11/11/2020	Página 2/7

- Si es indispensable retirarse de su puesto de trabajo con el fin de solucionar la solicitud del cliente, infórmele el motivo de su ausencia.

Despedida:

El último minuto de contacto con nuestro usuario es el de mayor recordación para El, así que si queremos dejar en su memoria la recordación de un servicio excelente en EPS Famisanar. Por lo anterior se establece lo siguiente:

El guión básico de despedida, en EPS Famisanar, es:

- Después de informarle el trámite a seguir según la solicitud del usuario, verificar si entendió lo que usted le explicó:
"¿Es claro para usted lo que le he informado, tiene alguna duda señor (a)?"
- Preguntar al usuario si tiene algún otro requerimiento:
"¿Necesita que le ayude con algún otro trámite, señor (a)?"
- Despedirse del usuario, utilizando frases de cortesía, como:
"Hasta pronto, señor (a) XXX, ... estamos para ayudarlo"

Presentación personal:


Todos proyectamos nuestra personalidad a través de la imagen. La imagen es el arte de reflejar una grata impresión a los demás, es todo lo que el otro visualiza de nosotros en una rápida y fugaz mirada y desde allí inicia un juicio en el cual analiza si ofrecemos o no confianza. La buena presencia, el ser y sentirnos agradables a la vista de otros, nos hace personas más seguras de nosotras mismas y en gran medida contribuye a una mejor proyección personal, profesional y social. Todo es posible si creemos en nosotros mismos, nos amamos y fortalecemos nuestra autoestima. Por lo anterior se establece lo siguiente:

- En cuanto al atuendo, para el personal que atiende usuarios internos y externos se requiere el uso del uniforme institucional. Tener en cuenta el Código del Buen Vestir establecido por EPS Famisanar.
- La presentación personal debe ser impecable, en cuanto a aseo personal, peinado y uso de la ropa, para las mujeres se debe enfatizar en el arreglo del cabello y uñas de las manos, maquillaje suave y el uso de accesorios discretos (anillos, aretes, cadenas).
- Siempre se debe portar el carné de identificación de la empresa en un sitio visible para el usuario.

Valores agregados:

En el mercado de la salud, los beneficios del PBS son idénticos en todas las EPS, sin embargo, lo que logra fidelizar a un usuario es un servicio que supere ampliamente las expectativas que trae al acudir a nuestros canales de servicio al usuario, esto solo lo lograremos si respetamos realmente a nuestros usuarios. Por lo anterior se establece lo siguiente:

- El puesto de trabajo debe permanecer ordenado y limpio, encima del escritorio no deben reposar elementos ajenos a la labor que se desempeña.
- Nunca se debe comer en el sitio de trabajo, ni mascar chicle mientras se atiende.


	Proceso: Planeación de la Atención en Salud	
	Subproceso: Gestión de la Relación con los Usuarios	
	Procedimiento:	
	Anexo: Protocolo de Servicio de Atención al Usuario	
	Fecha Actualización: 11/11/2020	Página 3/7

- Cuando sea necesario ausentarse, mientras se está atendiendo a un usuario, se le debe explicar la razón que lo justifica y se debe solicitar al usuario un tiempo de espera.
- El funcionario debe estar listo para atender a los usuarios en su puesto de trabajo, cinco (5) minutos antes de la hora de entrada establecida.
- Se deben evitar en los sitios visibles al público, tertulias entre compañeros de trabajo que ocasionen desorden y ruido, que puedan molestar a los usuarios o interfieran en la labor de otros funcionarios.
- De igual forma no se debe usar audífonos en el momento que se atienda a un usuario.
- No se deben dar a conocer al usuario situaciones internas de la empresa, como excusas para no solucionar oportunamente sus requerimientos, por ejemplo: "El área XX es muy demorada para dar respuesta..."
- Mientras se está atendiendo usuarios, no se debe contestar el teléfono celular, ni tampoco chatear por el mismo.
- Se solicita moderación en el tiempo invertido en recibir y hacer llamadas del teléfono fijo, se debe informar a quien llamó que le devolverá la llamada posteriormente, dando prioridad al usuario que está atendiendo personalmente.

2.2 . Protocolo Manejo de Usuarios Difíciles Oficinas de Servicio al Usuario

En caso que un usuario ya haya sido atendido por los colaboradores de Atención al usuario de manera presencial y no esté de acuerdo con la respuesta generada por el funcionario conforme la directriz del área responsable del proceso requerido se debe:

- El colaborador debe transmitir al usuario la respuesta que genera el área responsable, de forma asertiva, mostrándole las opciones que se le pueden brindar para la solución de su requerimiento. Debe evitar el uso de expresiones negativas, remplazándolas por frases como "lo que puedo hacer es".
- El colaborador debe agotar todos los canales de comunicaciones definidos y acordados entre las áreas, escalando el caso al área pertinente, con el fin de gestionar la solicitud del usuario, (Ej. Puntos de apoyo, TEAMS, Dependencias o e-mail corporativo).
- Si una vez agotadas las opciones el usuario no está conforme con la respuesta, debe escalarse al coordinador o encargado de la oficina, quien retoma el caso y gestiona ante las áreas pertinentes la solicitud del usuario. El colaborador debe informar al usuario la gestión que se está realizando, esto para dar serenidad al ver que su necesidad se está atendiendo.
- Si el usuario se exalta en algún momento, el coordinador o líder de la oficina debe abordar al usuario y direccionarlo a una zona diferente a la sala de usuarios para ser atendido.
- El coordinador o líder de oficina, una vez tenga claro el requerimiento del usuario y conociendo los mecanismos agotados, debe contactar al director del área líder del proceso que requiere el usuario, para informarle la situación, establecer un plan de manejo y solicitar que se delegue un colaborador de dicha área para el manejo de la situación con el acompañamiento del líder o coordinador de oficina, con el fin de conocer el acuerdo o la solución final.
- Es importante que si en el contacto del Coordinador o Líder de oficina con el usuario, se detecta que existió una omisión de información o proceso y/o una actitud negativa por parte del colaborador, se debe hacer la realimentación respectiva y dependiendo de la gravedad del tema se hace firmar compromiso de mejoramiento.
- En la sede principal en caso de que el usuario sin haber pasado por la sala de atención se dirija directamente a la recepción administrativa, el (la) colaborador(a) de recepción que allí se

	Proceso: Planeación de la Atención en Salud	
	Subproceso: Gestión de la Relación con los Usuarios	
	Procedimiento:	
	Anexo: Protocolo de Servicio de Atención al Usuario	
	Fecha Actualización: 11/11/2020	Página 4/7

encuentra debe informar al coordinador o líder encargado de oficina, para que se realice el proceso conforme a lo enunciado anteriormente.

- Si después de agotar todos los escalamientos incluyendo el director del proceso no se puede llegar a un acuerdo, se debe solicitar el apoyo del área jurídica para conjuntamente encontrar una solución a la petición del usuario y/o aclararle con sustento jurídico si su petición no es pertinente.

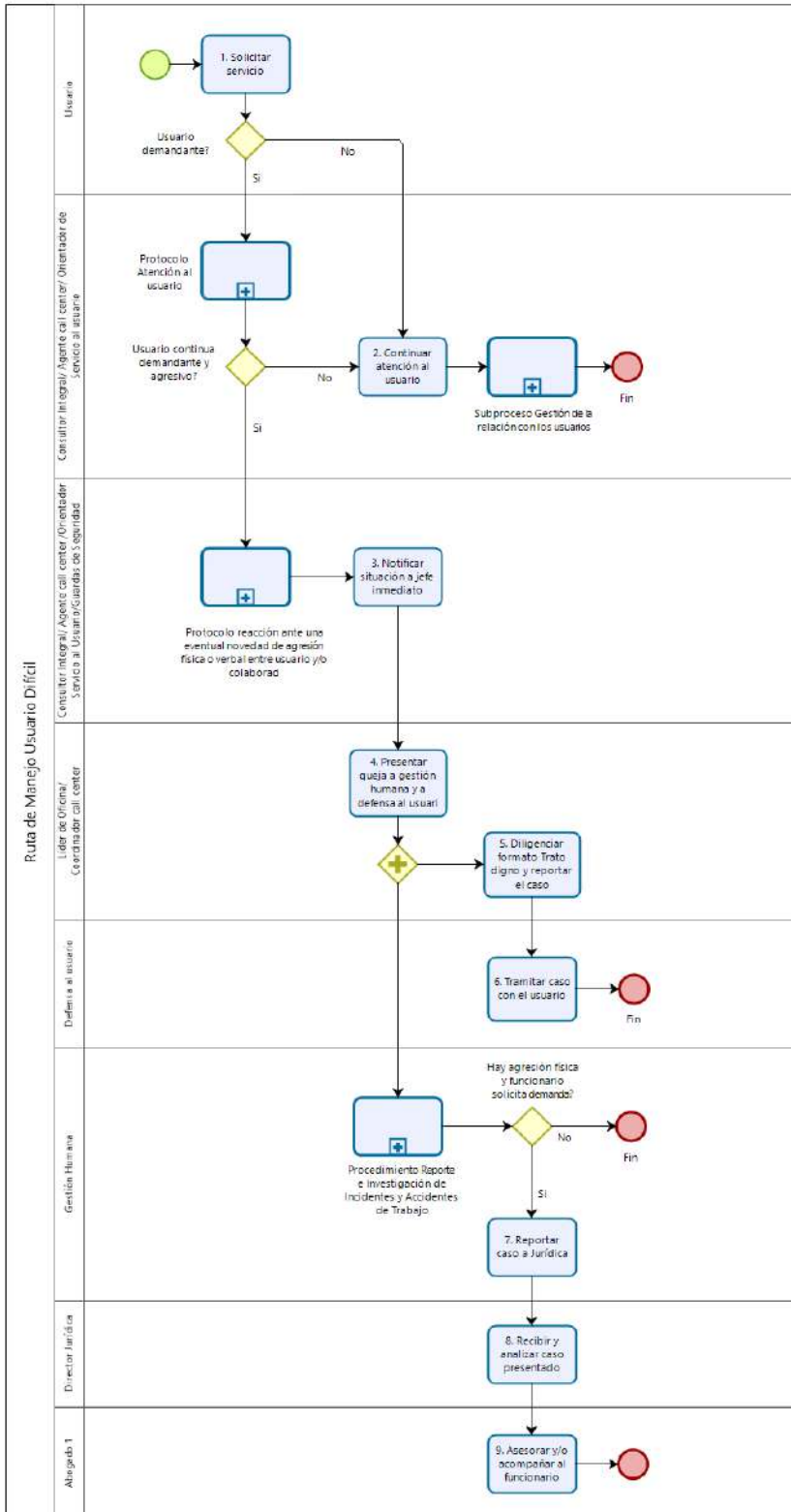
Adicionalmente, todo colaborador de la EPS Famisanar que presente en algún momento contacto con un usuario afiliado y que este se muestre demandante o agresivo, debe aplicar la ruta establecida para el usuario de difícil manejo que se presenta en el flujograma incluido en este documento, ver ítem 3 y 4.

2.3 . Protocolo de Atención de Usuarios con Enfoque Diferencial


Remítase al Anexo, Protocolo de Atención Usuarios con Enfoque Diferencial.

3. Diagrama (Opcional).

Ruta de Manejo Usuario Difícil – página siguiente




Controlado

	Proceso: Planeación de la Atención en Salud	
	Subproceso: Gestión de la Relación con los Usuarios	
	Procedimiento:	
	Anexo: Protocolo de Servicio de Atención al Usuario	
	Fecha Actualización: 11/11/2020	Página 6/7

4. Tareas (Opcional).

Nombre	Responsables	Descripción
1. Solicitar servicio	Usuario	El usuario solicita servicios por los diferentes canales de contacto: - Ingresando a la página WEB de Famisanar, en el enlace de Servicios en Línea. - Comunicándose al número telefónico de Línea Amable de Famisanar. - Dirigiéndose a las Oficinas de atención de servicio al usuario que cuentan con el servicio de trámites administrativos para el acceso a servicios médicos y que en las mismas se encuentra disponible un atril de turnos (Famiturno) en el cual el usuario puede tomar un turno para ser atendido de acuerdo a su solicitud - Enviando un correo electrónico con la especificación de la solicitud a Servicio al Cliente (servicioalcliente@famisanar.com.co) y/o Asociación de Usuarios (asufamisanar@famisanar.com.co) y/o enviando correo electrónico con la solicitud de autorización a la dirección autorizacionesambulatorias@famisanar.com.co
2. Continuar atención al usuario	Consultor Integral Agente call center Orientador de Servicio al usuario	Aplicando las políticas de atención al usuario. Dando trámite a la solicitud puntual presentada por el usuario. Entregando servicio requerido por el usuario en las oficinas de experiencia al usuario a nivel nacional, por correo electrónico, por chat.
3. Notificar situación a jefe inmediato	Consultor Integral Agente call center Orientador Servicio al Usuario Guardas de Seguridad	Cuando el usuario continua demandante y agresivo, se notifica al jefe inmediato la situación presentada con el afiliado, detallando los hechos presentados.
4. Presentar queja a gestión humana y a defensa al usuario	Líder de Oficina Coordinador call center	Se presenta queja reportada por el funcionario de EPS Famisanar diligenciando el formato establecido y se envía a Gestión humana y a defensa al usuario vía correo electrónico
5. Diligenciar formato Trato digno y reportar el caso	Líder de Oficina Coordinador call center	Se debe diligenciar el formato de trato digno y se reporta al área de Defensa al usuario a través de correo electrónico.
6. Tramitar caso con el usuario	Defensa al usuario	El área de defensa al usuario realiza procedimiento de trato digno siguiendo los lineamientos y políticas definidos para la prevención y manejo del comportamiento agresivo y abusos de usuarios hacia el personal que lo atiende en EPS.

	Proceso: Planeación de la Atención en Salud	
	Subproceso: Gestión de la Relación con los Usuarios	
	Procedimiento:	
	Anexo: Protocolo de Servicio de Atención al Usuario	
Fecha Actualización: 11/11/2020		Página 7/7

Nombre	Responsables	Descripción
7. Reportar caso a Jurídica	Gestión Humana	Cuando el funcionario de EPS Famisanar decide entablar una demanda jurídica, gestión humana reporta el caso al área Jurídica.
8. Recibir y analizar caso presentado	Director Jurídica	Revisando el detalle del caso Analizado el caso en concreto Asignando a un abogado del área para el asesoramiento y acompañamiento del funcionario
9. Asesorar y/o acompañar al funcionario	Abogado 1	Analizando el caso presentado Estableciendo el tipo de asesoramiento y/o acompañamiento a brindar Indicando al funcionario las actividades a realizar ante las instancias judiciales y/o de policía Brindando acompañamiento en las actividades pertinentes y/o que el funcionario solicite.

5. Historial de Cambios.

Fecha	Descripción de Cambios
01/04/2013	Creación del documento
01/01/2017	Actualización del propósito, anterior: Se establece este Protocolo de Servicio de Atención al Usuario, como guía para todos los funcionarios de la EPS Famisanar que atienden usuarios internos y externos, con el fin de ofrecer un servicio al usuario basado en la resolutiveidad y en el respeto por los usuarios, que le permitan a la empresa establecer un diferenciador dentro del mercado de la salud. Actualización de protocolo de diálogo con el usuario, presentación personal y valores agregados.
01/08/2017	Actualización del documento: Inclusión protocolo manejo de usuarios difíciles oficinas de servicio al usuario Inclusión protocolo de atención de usuarios con discapacidad Inclusión flujograma ruta de manejo de usuario difícil (flujograma y descripción de actividades) Inclusión descripción de actividades del flujograma
11/11/2020	Actualización: Redacción protocolo de atención. Exclusión de la información referente al protocolo de Atención de Usuarios con Enfoque Diferencial, informando nombre de documento creado y publicado en almera. Flujograma ruta de manejo de usuario, adición y ajuste de actividades. Actividades y su descripción.