

 DIAGNOSTIK LAB CLINIC	DIAGNOSTIK LAB CLINIC		Código	DLC-GAU-M01
	MANUAL ATENCIÓN PRESENCIAL AL USUARIO		Versión	2.0
			Tipo de copia	Controlada
			Vigencia	13/06/2027
			Página	1 de 40
GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO				

1. OBJETIVO

Constituir un modelo de atención en la Organización, que represente la prestación de servicios asistenciales de manera coordinada, integral, eficiente, humanizada y segura, para satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros pacientes, sus familias y grupos de interés.

2. CAMPO DE APLICACIÓN

El presente documento, debe aplicarse a nuestro proceso de atención integral hacia nuestros usuarios en las instalaciones de DIAGNOSTIK LAB CLINIC IPS y/o a través de cualquiera de los canales de atención dispuestos como lo son atención vía telefónica, por correo electrónico y presencial.

Así mismo, está dirigido a todos nuestros colaboradores con el fin de obtener una mayor estandarización de actividades, la optimización de los recursos disponibles, la minimización de barreras de acceso a la atención, el mejoramiento continuo del proceso de atención, así como la generación de información sistemática y continua para la toma de decisiones en diferentes niveles de la prestación de servicios, principalmente desde las áreas de SIAU, Línea de Frente, Asistencial y Call Center.

3. REVISIÓN DEL MODELO

Teniendo en cuenta que las acciones que promueven y facilitan la atención eficiente, eficaz y oportuna, dirigido más que al “paciente” o a la enfermedad como hechos aislados, a las personas, consideradas como sujetos de derechos en su integralidad física y mental y como seres en un contexto socio - histórico pertenecientes a diferentes tipos de familia y comunidad, están en un permanente proceso de integración y adaptación a su medio ambiente físico, social y cultural, se hace necesario la revisión y/o modificación del presente modelo cada **6 meses**.

4. PROTOCOLO DE AGENDAMIENTO DE CITAS MÉDICAS – DIAGNOSTIK LAB CLINIC

5.1 OBJETIVO

Establecer un procedimiento estandarizado para la atención telefónica y agendamiento de citas médicas para DIAGNOSTIK LAB CLINIC, garantizando un servicio humanizado, ágil, eficiente y ajustado a los lineamientos de las EPS y necesidades del paciente.

5.2 ALCANCE

Este protocolo aplica a todo el personal encargado del agendamiento de citas médicas, en cuanto al alcance y otros requerimientos formulados por nuestros clientes y usuarios, estos se encuentran alineados con los factores contractuales y las características propias de la prestación del servicio.

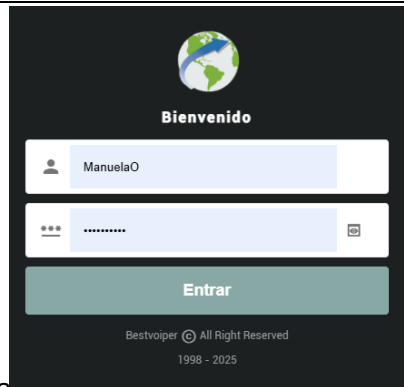
5.3 PROCEDIMIENTO DE AGENDAMIENTO A TRAVES DEL CALL CENTER

Paso 1: Logueo al aplicativo bestvoiper

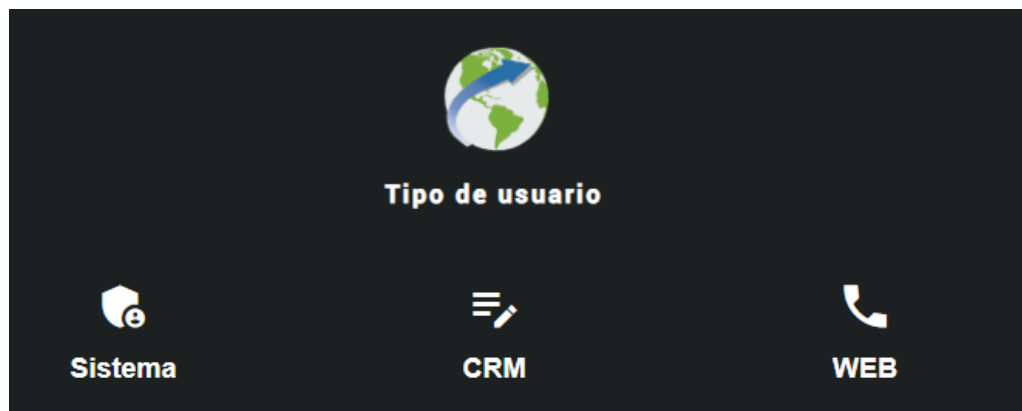
5.3.1 INGRESO AL APLICATIVO BESTVOIPER

5.3.2 Se ingresa al aplicativo

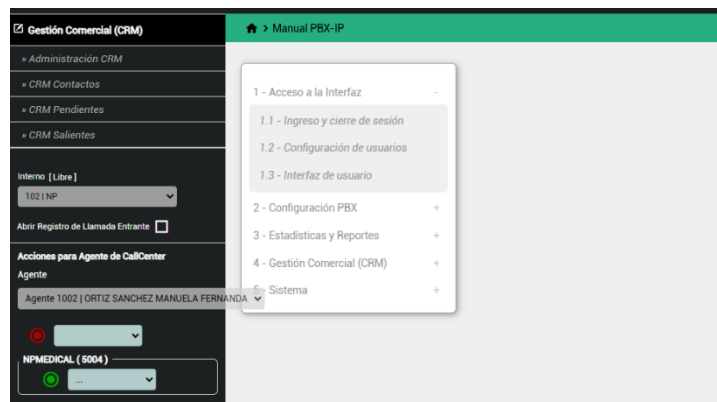
 DIAGNOSTIK LAB CLINIC	DIAGNOSTIK LAB CLINIC		Código	DLC-GAU-M01
	MANUAL ATENCIÓN PRESENCIAL AL USUARIO		Versión	2.0
			Tipo de copia	Controlada
			Vigencia	13/06/2027
			Página	2 de 40
GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO				



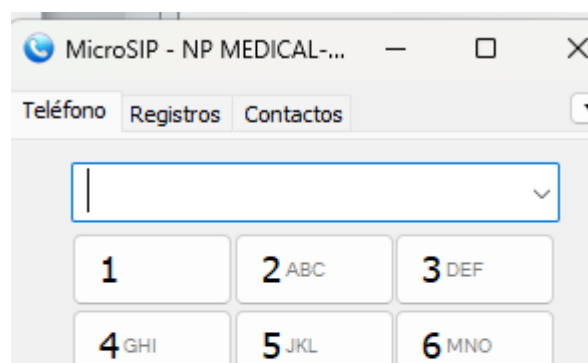
5.3.3 Se debe de seleccionar el icono que indica CRM



5.3.4 Luego de ingresar, aparece este menú, del cual solo se hace utilidad de ACCIONES PARA AGENDE DE CALL CENTER



5.3.5 Se debe tener en cuenta que el teléfono debe de estar abierto con la línea que se desea loguear, como se observa en la parte de arriba que en este caso debe decir DIAGNOSTIK LAB CLINIC



 DIAGNOSTIK LAB CLINIC	DIAGNOSTIK LAB CLINIC		Código	DLC-GAU-M01
	MANUAL ATENCIÓN PRESENCIAL AL USUARIO		Versión	2.0
			Tipo de copia	Controlada
			Vigencia	13/06/2027
			Página	3 de 40
GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO				

Paso 2: Atención inicial de la llamada

- Contestar la llamada en los primeros 5 segundos, una vez entra la llamada al agente
- Aplicar el guion de bienvenida:

Guion de Bienvenida

Saludo inicial y presentación

Objetivo: Crear un ambiente de confianza y empatía desde el primer contacto.

"Buenos días/tardes. Gracias por comunicarse con DIAGNOSTIK LAB CLINIC. Mi nombre es [Nombre del agente], ¿en qué puedo ayudarle hoy?"

- Identificación del motivo de la llamada

Objetivo: Identificar si el usuario llama para una cita o resolver inquietudes.

- Si es para agendar cita:

"Con gusto le ayudo con la asignación de su cita. Para continuar, ¿me permite por favor su número de documento o número de historia clínica, y nombre completo?"

- Si es para resolver dudas:

"Claro, estaré encantado de brindarle la información que necesita. ¿Podría contarme brevemente su inquietud para orientarle de la mejor manera?"

"Muy buenos días/tardes. DIAGNOSTIK LAB CLINIC habla con [Nombre del agente]. ¿Con quién tengo el gusto?"

Paso 2: Recolección de información preliminar

Solicitar de manera cordial la siguiente información:

- Especialidad requerida (**psiquiatría adultos, psiquiatría infantil, psicología o psicoterapia**).
- Confirmar si es cita de control o de primera vez.
- Confirmación si ya cuenta con la **autorización vigente**.
- Confirmación de la EPS a la que está afiliado el paciente.
- Ciudad y sede a la que fue direccionada la cita médica.

Paso 3: Verificación de disponibilidad

 DIAGNOSTIK LAB CLINIC	DIAGNOSTIK LAB CLINIC	Código	DLC-GAU-M01
	MANUAL ATENCIÓN PRESENCIAL AL USUARIO	Versión	2.0
		Tipo de copia	Controlada
		Vigencia	13/06/2027
		Página	4 de 40
GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO			

- Consultar la agenda del servicio solicitado.
- Informar al paciente/familiar las fechas y horarios disponibles.

Paso 4: Selección de cita por el paciente/familiar

- Confirmar disponibilidad en el sistema y proceder con el registro.
- El paciente o familiar elige el día y hora de preferencia según la disponibilidad brindada.

Paso 5: Registro de datos completos para agendamiento

Solicitar y registrar cuidadosamente la siguiente información del paciente:

- Tipo de documento de identidad
- Número de documento de identidad
- Nombre completo
- Fecha de nacimiento
- Ciudad de nacimiento
- Teléfono(s) de contacto
- Dirección de residencia
- Correo electrónico
- Tipo de cita: **primera vez o control**
- Número de autorización o direccionamiento otorgado por la EPS

Paso 6: Confirmación de la cita

Brindar verbalmente toda la información de la cita:

- Fecha y hora asignada
- Profesional que lo atenderá
- Dirección completa de la sede
- Recordatorio de los documentos que debe presentar (si aplica)

Paso 7: Recomendaciones adicionales

- Comunicarle al usuario:
Que debe estar 20 min antes de la hora citada en la sede y en caso de que necesite cancelar o reprogramar la cita, le solicitamos comunicarse con al menos 2 o 3 días de antelación para realizar el proceso oportunamente.” “

Paso 8: Cierre de llamada y encuesta de satisfacción

- Agradecer la llamada:

“Gracias por comunicarse con DIAGNOSTIK LAB CLINIC. Le deseamos un excelente día, a continuación, lo enviaremos a una encuesta de satisfacción, hasta pronto.”

- Enviar encuesta de satisfacción al contacto registrado (vía SMS, correo o llamada posterior según el canal habilitado).

 DIAGNOSTIK LAB CLINIC	DIAGNOSTIK LAB CLINIC		Código	DLC-GAU-M01
	MANUAL ATENCIÓN PRESENCIAL AL USUARIO		Versión	2.0
			Tipo de copia	Controlada
			Vigencia	13/06/2027
			Página	5 de 40
GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO				

5.4 REGISTROS Y SEGUIMIENTO

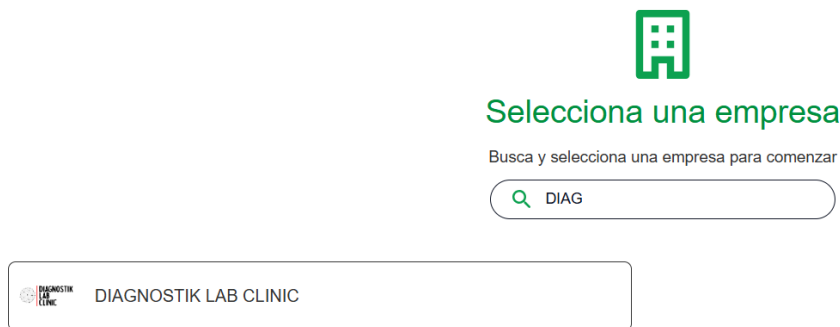
Toda la información debe ser registrada en el sistema interno de DIAGNOSTIK LAB CLINIC y contar con respaldo digital o físico, según corresponda. Las encuestas de satisfacción deben monitorearse mensualmente para identificar oportunidades de mejora.

5.5 OBSERVACIONES

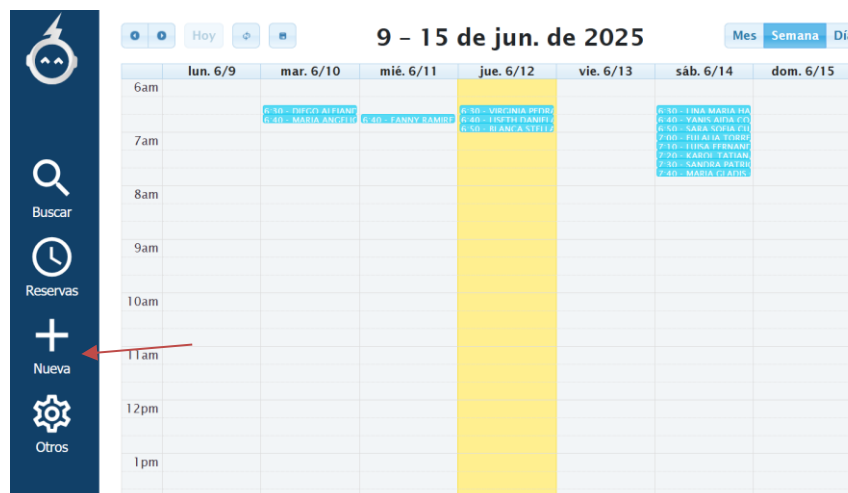
- En caso de que el paciente no cuente con autorización, se debe informar amablemente que debe gestionarla con su EPS antes de agendar la cita.
- Si el paciente presenta barreras de comunicación (adulto mayor, discapacidad, idioma), se debe activar el protocolo de atención diferencial.

5.6 AGENDAMIENTO DE CITAS EN EL APLICATIVO COCO

5.6.1 Ingresamos a la página COCO



5.6.2 Una vez entremos en DIAGNOSTIK LAB CLINIC, veremos la interfaz que se muestra a continuación y damos clic en nuevo (señalizado con una flecha roja)



 DIAGNOSTIK LAB CLINIC	DIAGNOSTIK LAB CLINIC		Código	DLC-GAU-M01
	MANUAL ATENCIÓN PRESENCIAL AL USUARIO		Versión	2.0
			Tipo de copia	Controlada
			Vigencia	13/06/2027
			Página	6 de 40
GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO				

5.6.3 Una vez demos clic en “Nuevo” nos redireccionara a la siguiente interfaz, donde se muestran las EPS para el agendamiento.



Agenda tu cita fácil y rápido

Todos los días de la semana a cualquier hora

Selecciona un servicio

¿Qué servicio deseas?



5.6.3 Una vez escogemos el servicio que deseamos procedemos a escoger la sede en la que necesitamos la atención.



¿En cuál de nuestras sedes?

Ahora verás las sedes disponibles.



Selecione una sede

Buscar...

DIAGNOSTIK LAB BOGOTA
DIAGNOSTIK LAB VILLAVICENCIO
SEDE ANUAR

5.6.4 Una vez escogemos la sede y el tipo de atención procedemos a escoger el día de la cita que desea el paciente. El aplicativo coco, buscara las opciones más cercanas para el agendamiento de la cita.



Selecciona una cita

te ofrecemos la más cercana

Viernes

13

junio 2025

6:30 a.m.
LABORATORIO BOGOTA GENERAL

Viernes

13

junio 2025

6:40 a.m.
LABORATORIO BOGOTA GENERAL

Viernes

13

junio 2025

6:50 a.m.
LABORATORIO BOGOTA GENERAL

Clic para ver agenda completa

 DIAGNOSTIK LAB CLINIC	DIAGNOSTIK LAB CLINIC		Código	DLC-GAU-M01
	MANUAL ATENCIÓN PRESENCIAL AL USUARIO		Versión	2.0
			Tipo de copia	Controlada
			Vigencia	13/06/2027
			Página	7 de 40
GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO				

5.6.5 Una vez escogemos la fecha, nos redireccionara a la siguiente página donde encontraremos todos los espacios relacionados a la información del paciente, como tipo de documento, numero de documento, correo electrónico, entre otros, todos estos datos tienen que ser debidamente diligenciados con la información otorgada por el paciente.

Confirma tus datos

queremos atenderte bien

Número de Documento*

Ingresar el número del documento

Tipo de Documento*

Selecciona una opción

Nombre y Apellidos*

¿Cómo te llamas?

EPS*

Selecciona una opción

Fecha de nacimiento*

dd/mm/aaaa

Teléfono Celular*

¿Cuál es tu número celular?

Teléfono Celular Alternativo

¿Cuál es tu número celular alternativo?

Email

¿Cuál es tu correo electrónico?

Ciudad*

Selecciona una opción

Servicio requerido 1

Servicio requerido 1

Servicio requerido 3

Servicio requerido 3

Servicio requerido 2

Servicio requerido 2

 DIAGNOSTIK LAB CLINIC	DIAGNOSTIK LAB CLINIC		Código	DLC-GAU-M01
	MANUAL ATENCIÓN PRESENCIAL AL USUARIO		Versión	2.0
			Tipo de copia	Controlada
			Vigencia	13/06/2027
			Página	8 de 40
GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO				

5.6.6 En el apartado de “Observaciones” deberá ir todos los temas relacionados con adicionales a la cita, como por ejemplo número de autorización del paciente (en caso de tenerla), número de orden y si es una consulta presencial o tele consulta. Y una vez finalizado el proceso de llenar los datos damos clic en continuar para agendar la cita.

Observaciones:

Observaciones

6 ACTIVIDADES PERSONAL SIAU, LÍNEA DE FRENTE, REFERENCIA Y/O ÁREA DISPUESTA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL POR PARTE DE LA IPS EN CADA SEDE

6.1 ATENCIÓN PRESENCIAL

La puerta de entrada es el contacto inicial que desencadena el proceso administrativo y clínico para la atención de los eventos de salud y que permite identificar y clasificar a los usuarios de acuerdo con el riesgo específico detectado para intervenirlos de manera efectiva. Hacen parte de las actividades de atención presencial la siguientes:

- Recibir la solicitud de la atención requerida por el paciente (presencial, electrónica o telefónica), posterior verificación de la capacidad y disponibilidad de servicios de la IPS.
- Verificar derechos según nivel de aseguramiento.
- Realizar el registro administrativo de la admisión del paciente.
- Informar al paciente y su familia sobre aspectos institucionales, deberes y derechos, trámites administrativos, y demás relacionados para la prestación del servicio.
- Solicitar al paciente o su familia, si diera a lugar, el diligenciamiento del consentimiento informado y autorización para ejecutar las actividades a que dieran lugar durante la atención.
- Orientar el paciente hacia el servicio asistencial requerido.

Para actualizar, aplicar y desarrollar el modelo de atención de nuestra IPS se tienen

 DIAGNOSTIK LAB CLINIC	DIAGNOSTIK LAB CLINIC	Código	DLC-GAU-M01
	MANUAL ATENCIÓN PRESENCIAL AL USUARIO	Versión	2.0
		Tipo de copia	Controlada
		Vigencia	13/06/2027
		Página	9 de 40
GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO			

en cuenta los siguientes principios y fundamentos:

- Satisfacción de las necesidades y expectativas de los pacientes.
- Modelo de Mejoramiento Continuo.
- Programa de Seguridad del paciente.
- Aplicación de mejores prácticas en salud.
- Atención integral, continua, racional y pertinente.
- Asistencia humanizada.
- Docencia.
- Eficiencia en la utilización de los recursos.

6.2 SIAU

6.2.1 OBJETIVO DEL ACTA

Dejar constancia de la socialización del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) en DIAGNOSTIK LAB CLINIC, explicando su propósito, lineamientos normativos, estructura, y aplicación práctica en el marco de nuestra misión como IPS.

6.2.2 OBJETIVO DEL SIAU EN DIAGNOSTIK LAB CLINIC

Garantizar mecanismos efectivos y humanizados de comunicación, información, orientación, trámite de quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos por parte de los usuarios y sus familias, promoviendo la mejora continua en la calidad de los servicios.

6.2.3 MARCO NORMATIVO

El SIAU se rige por la normativa colombiana aplicable al sector salud, entre la cual destacamos:

1. Ley 100 de 1993

Crea el Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS)

- **Implicación para el SIAU:** Obliga a que los usuarios tengan canales adecuados para expresar sus inconformidades y sugerencias sobre la atención, promoviendo mejoras continuas en el servicio.

2. Ley 1751 de 2015 – Ley Estatutaria de Salud

Reconoce la salud como un derecho fundamental autónomo

 DIAGNOSTIK LAB CLINIC	DIAGNOSTIK LAB CLINIC	Código	DLC-GAU-M01
	MANUAL ATENCIÓN PRESENCIAL AL USUARIO	Versión	2.0
		Tipo de copia	Controlada
		Vigencia	13/06/2027
		Página	10 de 40
GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO			

- **Implicación para el SIAU:** Refuerza el enfoque humanizado del trato al usuario, priorizando el respeto por su dignidad, autonomía y necesidades particulares, incluyendo el consentimiento informado en tratamientos psiquiátricos.

3. Resolución 3100 de 2019

Establece estándares de habilitación de servicios de salud

- **Implicación para el SIAU:** Obliga a disponer de un sistema que garantice el seguimiento y respuesta a PQRD, así como información clara y accesible sobre los derechos y deberes de los usuarios en salud mental.

4. Resolución 1328 de 2016

Regula la gestión de PQRD y los mecanismos de participación social

- **Implicación para el SIAU:** El SIAU debe ofrecer un sistema ágil y accesible de PQRD con énfasis en el acompañamiento psicosocial y el manejo confidencial y empático de quejas.

5. Decreto 780 de 2016

Compila las normas del sector salud, incluyendo disposiciones sobre el SIAU

- **Implicación para el SIAU:** Ordena que el sistema facilite el ejercicio del derecho a la participación, con estrategias inclusivas para usuarios con discapacidades psicosociales.

7 Resolución 2063 de 2017

Reglamenta la gestión de la experiencia del usuario en salud

- **Implicación para el SIAU:** El SIAU debe monitorear los indicadores de satisfacción de los usuarios de servicios de salud mental y gestionar planes de mejora según los resultados.

8 Ley 1438 de 2011

Reforma al Sistema de Salud y fortalece la participación social

- **Implicación para el SIAU:** Fomenta espacios de diálogo entre los usuarios y la IPS para proponer mejoras en la atención.

9 Política de Humanización del Servicio de Salud

Enfoque nacional de atención centrada en la dignidad humana

- **Implicación para el SIAU:** Exige incorporar protocolos de atención humanizada en todos los puntos de contacto del SIAU, especialmente con población vulnerable, garantizando acompañamiento emocional en el proceso de atención y reclamos.

7.2 COMPONENTES DEL SIAU EN DIAGNOSTIK LAB CLINIC

 DIAGNOSTIK LAB CLINIC	DIAGNOSTIK LAB CLINIC	Código	DLC-GAU-M01
	MANUAL ATENCIÓN PRESENCIAL AL USUARIO	Versión	2.0
		Tipo de copia	Controlada
		Vigencia	13/06/2027
		Página	11 de 40
GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO			

El SIAU en DIAGNOSTIK LAB CLINIC incluye los siguientes componentes fundamentales:

Componente	Descripción
Información y orientación	Brindar a los usuarios, familiares y cuidadores información clara sobre los servicios, derechos y deberes, horarios de atención y rutas de atención.
Gestión de PQRSD	Recepción, trámite y seguimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias. Utilización de formatos físicos y digitales.
Seguimiento a la experiencia del usuario	Aplicación de encuestas de satisfacción, entrevistas y análisis de indicadores de calidad percibida.
Promoción de la participación social	Fortalecimiento del vínculo con la Asociación de Usuarios, convocatorias, capacitaciones y espacios de escucha activa.
Humanización del servicio	Acciones de mejora basadas en el trato digno, empático y respetuoso hacia las personas con afectaciones en salud mental.

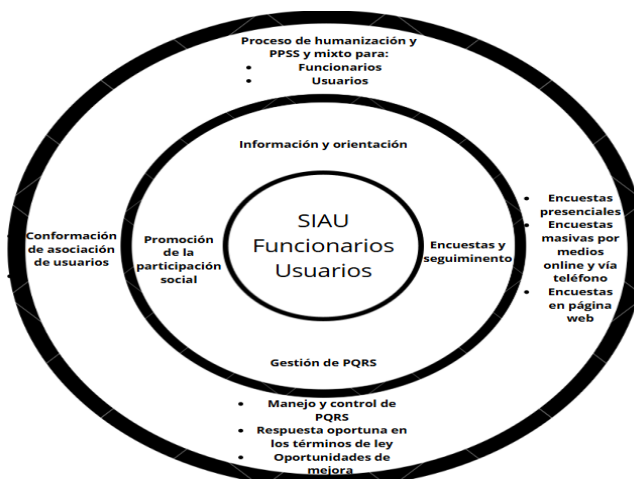
7.3 RESPONSABLES DEL SIAU EN DIAGNOSTIK LAB CLINIC

- Coordinador del SIAU: Encargado de consolidar información, gestionar las PQRSD, liderar procesos de participación social, elaborar informes y proponer planes de mejora.
- Equipo asistencial y administrativo: Responsables de brindar atención humanizada y canalizar de manera oportuna las necesidades expresadas por los usuarios.

7.4 CANAL DE ATENCIÓN AL USUARIO

Los usuarios de DIAGNOSTIK LAB CLINIC pueden comunicarse mediante:

- Buzón de sugerencias en cada sede.
- Correo electrónico institucional: servicioalcliente@diagnostiklabclinic.com
- Línea telefónica de atención: 333 033 3620
- Redes sociales y página web oficial



 DIAGNOSTIK LAB CLINIC	DIAGNOSTIK LAB CLINIC		Código	DLC-GAU-M01
	MANUAL ATENCIÓN PRESENCIAL AL USUARIO		Versión	2.0
			Tipo de copia	Controlada
			Vigencia	13/06/2027
			Página	12 de 40
GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO				

7.5 INGRESO DEL USUARIO

El usuario será recibido en nuestras instalaciones por el personal de atención presencial (línea de frente) quien estará capacitado para brindar la información y direccionamiento adecuado a cada uno de los pacientes o su familiar. Para una mejor imagen de nuestra entidad, el orientador debe portar una vestimenta decorosa acorde a su rol y a las políticas de vestuario de la compañía, así mismo, como su carné visible.

Al momento de presentarse con los pacientes y/o sus familias, deberá indicar su nombre y apellido e indagar el motivo de la visita, informando de ser necesario sobre el uso, acceso y disponibilidad de los servicios que presta la Institución. De igual manera, se efectuará un proceso de educación sobre mecanismos para acceder a los diferentes niveles de atención en salud y se apoya con trámites en casos especiales.

Para todos los casos, es necesario destinar tiempo y espacio, teniendo en cuenta que sin prometer lo que no se puede cumplir, se debe analizar situación a fondo y apropiarse de la búsqueda de la solución, alternativas o en algunas situaciones, decir NO, eso sí, siempre entregando una información clara y veraz sobre la razón de esta respuesta.

Para dar la bienvenida al usuario a las instalaciones de nuestra IPS, el personal encargado deberá hacer uso del siguiente guion, así mismo como para poder orientar al paciente según su necesidad:

Orientador	<i>Buenos días, tardes, noches, Bienvenido a DIAGNOSTIK LAB CLINIC, soy (nombre agente), ¿En qué le puedo ayudar?</i>
Usuario	Informa al personal de la IPS su necesidad y/o formula su inquietud
Orientador	<i>Sr. / Sra. (nombre usuario) confírmeme por favor su número de documento (solicitar los datos requeridos para asignar digiturno y/o efectuar las validaciones pertinentes: número de documento, tipo de solicitud, etc.)</i>
Usuario	Brinda información solicitada al personal de atención
Orientador	<i>Sr. / Sra. (nombre usuario) de acuerdo con su requerimiento debe por favor (Indicar proceso a seguir o área a la que se debe</i>

 DIAGNOSTIK LAB CLINIC	DIAGNOSTIK LAB CLINIC		Código	DLC-GAU-M01
	MANUAL ATENCIÓN PRESENCIAL AL USUARIO		Versión	2.0
			Tipo de copia	Controlada
			Vigencia	13/06/2027
			Página	13 de 40
GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO				
	dirigir)			
Al finalizar el proceso de orientación, validar con el paciente, si la información suministrada ha sido clara o si se le puede ayudar en algo más.				

7.6 ASISTENCIA POR CITA PROGRAMADA

Si el paciente informa que se encuentra en nuestra sede para asistir a una cita médica ya programada, el personal asignado para su atención inicial direccionará al área de admisiones o a la que corresponda y explicará al paciente registro inicial con el personal encargado, informando que después de ello, deberá dirigirse a la sala de espera para el llamado por parte del profesional o del personal asignado para la siguiente etapa de atención.

Es necesario que se indique al paciente y/o su acompañante, que es imperativo prestar atención al llamado a través del sistema de sonido de la IPS, así como de las pantallas de los televisores instalados estratégicamente en las salas de espera y/o de cualquier otro medio dispuesto para tal fin.

8 RADICACIÓN DE PQRSF

Marco normativo

El presente marco normativo tiene como finalidad establecer los lineamientos legales que rigen el adecuado manejo de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) en **DIAGNOSTIK LAB CLINIC**, garantizando el respeto por los derechos de los usuarios, el mejoramiento continuo de la atención del cumplimiento de la normatividad colombiana vigente.

1. Ley 1755 de 2015 – Derecho de Petición

Esta ley regula el derecho fundamental de toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, incluidas las instituciones prestadoras de servicios de salud, como DIAGNOSTIK LAB CLINIC. Establece los tipos de peticiones que pueden realizar los ciudadanos (información, consulta, queja, reclamo, sugerencia, entre otras) y fija los términos para su respuesta.

2. Circular 08 de 2018 – Supersalud

Esta circular establece directrices para el fortalecimiento del sistema de atención al usuario en las entidades del sector salud. Se enfatiza la necesidad de adoptar mecanismos efectivos para recibir, tramitar y dar

 DIAGNOSTIK LAB CLINIC	DIAGNOSTIK LAB CLINIC	Código	DLC-GAU-M01
	MANUAL ATENCIÓN PRESENCIAL AL USUARIO	Versión	2.0
		Tipo de copia	Controlada
		Vigencia	13/06/2027
		Página	14 de 40
GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO			

solución a las PQRS, así como garantizar la participación ciudadana y el enfoque diferencial.

3. Circular Externa No. 2023151000000010-5 de 2023 – Supersalud

Esta circular establece parámetros actualizados para el reporte, gestión y análisis de las PQRS por parte de las entidades del sector salud. Introduce nuevas exigencias frente a la oportunidad, calidad de la respuesta y análisis de la información como insumo para la mejora del servicio.

Si el paciente informa que se encuentra en nuestra sede para radicar una Petición, Queja, Reclamo, Solicitud o Felicitación, se deberá direccionar al usuario directamente con el orientador asignado a la sede, Psicóloga, Trabajadora social o en su defecto con el Coordinador de la sede, quien actuará con base al proceso establecido y dará los parámetros al paciente para efectuar su requerimiento, no sin antes, preguntar al detalle a la persona en cuestión cuál es su inconformidad y/o inconveniente con el fin de brindar solución inmediata al mismo; posterior a ello, si el paciente aún insiste en radicar su PQRSF, será necesario brindar de manera física el formato correspondiente y en el momento en que se cuente con la información registrada en el mismo, lo enviará a través de correo electrónico al Analista de Experiencia al correo pqr@grupomacromedips.com.co, quien desde su alcance efectuará el proceso investigativo a que diera lugar, para finalmente emitir respuesta a través del medio escogido por parte del usuario según su voluntad.

Si finalmente el paciente no desiste de la radicación de la queja y desea dar continuidad al proceso, se tendrá en cuenta el siguiente proceso para su radicación:

Toda PQR deberá ser respondida de fondo al usuario dentro de los términos que corresponda según la clase de petición, por el medio que el usuario indique, sin perjuicio que pueda obtener información sobre el estado de la misma por cualquiera de los canales de comunicación de la entidad (telefónico, web, personalizado, y los demás que disponga la entidad).

En los casos en que el usuario no a la dirección de correo electrónico que tenga registrado, en caso de que no cuente con este, a la dirección física de su residencia, dejando evidencia de la actuación previa a la recepción de la solicitud el Líder de atención al usuario deberá:

- Si el usuario sólo requiere información, ésta se ofrece de manera inmediata.
- Si el usuario desea informar una queja verbal se indaga la mayor cantidad de datos posibles con el fin de brindar la correspondiente solución.
- Si el usuario requiere una intermediación se realiza el trámite con el área encargada y se brinda la solución respectiva.

 DIAGNOSTIK LAB CLINIC	DIAGNOSTIK LAB CLINIC	Código	DLC-GAU-M01
	MANUAL ATENCIÓN PRESENCIAL AL USUARIO	Versión	2.0
		Tipo de copia	Controlada
		Vigencia	13/06/2027
		Página	15 de 40
GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO			

- En caso de que no se pueda dar solución inmediata a la petición, se tomarán los datos del usuario y se realizará la gestión correspondiente; una vez se cuente con la información o solución, se entabla comunicación con el paciente para informarle y solucionarle.

Otros medios para la recepción y trámite de PQRS que dispone la IPS son:

MEDIO	CONTACTO
Físico - Presencial	En cualquiera de nuestras sedes
Correo electrónico	pqr@grupomacromedips.com.co
Call Center	333 033 36 20

El personal dispuesto en cada sede realiza la recepción de las quejas y/o sugerencias y las clasifica para determinar cuáles de ellas deben ser gestionadas por una instancia diferente. Los criterios para la clasificación de las quejas y reclamos son:

De acuerdo con la clasificación de riesgo

- Riesgo Vital: Trámite inmediato que corresponden a las PQRS por servicios o situaciones que pongan en riesgo la vida del paciente como, por ejemplo: medicamentos, pacientes crónicos, embarazos de alto riesgo, situación con alta probabilidad de muerte, etc. Tiempos de respuesta 24 horas calendario.
- Riesgo Priorizado: La respuesta se trámite en máximo 48 horas calendarios, cuyo atributo de calidad afectado sea acceso y/u oportunidad.
- Riesgo Simple: La respuesta se tramita en un plazo no mayor a 72 horas calendario. Todas las PQRS que no son urgentes ni prioritarias – las que no estén incluidas en las descritas anteriormente.

De acuerdo con el atributo de calidad afectado: El sistema garantiza de igual forma, la identificación del atributo de la Calidad comprometido así:

- Accesibilidad
- Oportunidad
- Satisfacción
- Seguridad
- Continuidad

 DIAGNOSTIK LAB CLINIC	DIAGNOSTIK LAB CLINIC	Código	DLC-GAU-M01
	MANUAL ATENCIÓN PRESENCIAL AL USUARIO	Versión	2.0
		Tipo de copia	Controlada
		Vigencia	13/06/2027
		Página	16 de 40
GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO			

TIEMPOS DE RESPUESTA PQRS DE ACUERDO CON LA CLASIFICACIÓN DE RIESGO	
Clasificación PQRS	Tiempo de Respuesta
Riesgo vital	24 horas calendario
Riesgo priorizado	Máximo 48 horas calendario
Riesgo simple	Máximo 72 horas calendario

8.1 PQR de Riesgo Vital

Definición:

Son aquellas solicitudes, quejas o reclamos donde está comprometida de forma **inminente la vida, integridad o salud del usuario**, ya sea porque se ha negado, interrumpido o no autorizado un servicio esencial, urgente o vital.

Características:

- **Implican una urgencia clínica inmediata:** el no actuar puede generar deterioro grave o muerte.
- Se relacionan con fallas en la prestación de servicios de urgencias, hospitalización, UCI, entrega de medicamentos vitales no disponibles, procedimientos quirúrgicos prioritarios, etc.
- El usuario puede estar en una situación de **alta vulnerabilidad**, como paciente oncológico, psiquiátrico agudo, crónico complejo, o con patologías huérfanas.
- Requieren **respuesta inmediata y acción coordinada** por parte del equipo asistencial y administrativo.
- Se deben activar rutas institucionales de atención prioritaria.

Tiempo máximo de respuesta: Hasta 24 horas, aunque idealmente deben gestionarse en el mismo día de radicación.

8.2 PQR de Riesgo Priorizado

Definición:

Corresponden a situaciones que, si bien no representan un peligro inmediato para la vida del usuario, **pueden afectar su evolución clínica, calidad de vida o acceso oportuno al tratamiento** si no se resuelven pronto.

Características:

 DIAGNOSTIK LAB CLINIC	DIAGNOSTIK LAB CLINIC	Código	DLC-GAU-M01
	MANUAL ATENCIÓN PRESENCIAL AL USUARIO	Versión	2.0
		Tipo de copia	Controlada
		Vigencia	13/06/2027
		Página	17 de 40
GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO			

- Involucran solicitudes de **citas con especialistas**, procedimientos diagnósticos (resonancias, laboratorios), controles posquirúrgicos, continuidad de tratamientos, autorizaciones demoradas, etc.
- El retraso puede generar descompensaciones clínicas o afectar procesos terapéuticos.
- El usuario puede estar bajo tratamiento o en seguimiento, y el reclamo busca evitar una complicación futura.

Tiempo máximo de respuesta: Hasta 48 horas, buscando no interrumpir la atención integral ni los planes de tratamiento.

8.3 PQR de Riesgo Simple

Definición:

Son aquellas solicitudes, quejas o reclamos que **no tienen impacto directo ni inmediato en la condición clínica del usuario**, y están relacionadas generalmente con aspectos administrativos, de atención al usuario o de mejora del servicio.

Características:

- Pueden ser sobre fallas en la información, trato inadecuado, demoras administrativas, fallos en la atención telefónica o en el agendamiento de citas que no comprometen riesgo clínico.
- Incluyen solicitudes generales de información, copias de historias clínicas, corrección de datos, entre otros.
- También aplican cuando el usuario propone una mejora o deja una sugerencia.
- No afectan de forma urgente la salud del paciente, pero **impactan la experiencia de usuario y percepción de calidad**.

Tiempo máximo de respuesta: Hasta 72 horas, de acuerdo con la **Ley 1755 de 2015**.

8.4 Para el trámite de la solicitud el personal del SIAU o personal dispuesto para tal fin debe:

- Clasificar según el área afectada y se define la prioridad.
- Definir la instancia competente para el trámite de la petición, queja o reclamo.
- Registrar los datos de la petición, queja o reclamo en el aplicativo o formato disponible y entregar al usuario soporte o constancia del radicado.

 DIAGNOSTIK LAB CLINIC	DIAGNOSTIK LAB CLINIC		Código	DLC-GAU-M01
	MANUAL ATENCIÓN PRESENCIAL AL USUARIO		Versión	2.0
			Tipo de copia	Controlada
			Vigencia	13/06/2027
			Página	18 de 40
GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO				

- Confirmar el trámite y la respuesta frente a la solicitud del usuario “Siempre velar por que la respuesta responda a la necesidad y tiempo del usuario”.
- Elaborar respuesta o contestación sobre el argumento expuesto por el usuario. En los casos que amerite investigación, la instancia investigadora resolverá la queja y suministrará a la Coordinación de Atención al Usuario la información pertinente con sus conclusiones.
- Verificar la pertinencia de las indicaciones presentadas por el responsable, para dar respuesta definitiva al peticionario y cerrar el caso.
- La respuesta debe ir acompañada de copia de los documentos que, de acuerdo con las circunstancias, se estimen apropiados para respaldar las afirmaciones o conclusiones de la queja.
- Si la respuesta no resuelve de fondo los motivos de la queja, reclamo o petición del usuario, solicitar al responsable aclaración o ampliación de la respuesta.
- Establecer comunicación con el usuario y entregar respuesta al usuario por los medios formales de comunicación y radicado. Archivar soporte de entrega para asegurar la trazabilidad de cada caso.
- Verificar la conformidad conseguida con la respuesta, estableciendo comunicación con el usuario, a través de los medios disponibles.
- Enviar copia de la respuesta al ente de control que la haya requerido.

8.5 Medición de Tasa de PQRS

Esta medición evalúa el volumen de quejas en relación con el número de usuarios atendidos, permitiendo identificar áreas de mejora y mantener el control sobre las quejas recibidas, asegurando que los indicadores se mantengan dentro de límites controlables, con un máximo de 28 PQRS por mes.

Tasa de PQRS =

$$\text{Tasa de PQRS} = \left(\frac{\text{Número de PQRS recibidas en el mes}}{\text{Número de usuarios atendidos en el mes}} \right) \times 10,000$$



8.6 Medición de Respuesta de PQRS

Este indicador mide la efectividad y rapidez en la respuesta a las quejas, garantizando que todas reciban atención adecuada. La meta de cumplimiento será del 100%, buscando dar respuesta a todas las PQRS sin excepción.

Tasa de Respuesta =

$$\text{Tasa de Respuesta} = \frac{\text{PQRS respondidas}}{\text{PQRS recibidas}}$$

Código	DLC-GAU-F-06
Versión	2.0
Tipo Copia	Controlada
Vigencia	31/10/2026

RADICACIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES

GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO

Ciudad
Fecha Radicación

Datos del Remitente

Apellidos _____
Nombres _____
Dirección residencia _____
Correo electrónico _____
Celular _____

Generalidades de la solicitud

Petición ☐
Queja ☐
Reclamo ☐
Sugerencia ☐
Felicitación ☐

Fecha de los hechos _____
Lugar de los acontecimientos _____

Descripción de los hechos

Información Funcionarios Implicados

Nombre Profesional o Funcionario _____
Sede donde se ubica el funcionario _____
Observaciones _____

Información Personas Afectadas

Nombres y Apellidos _____
Ciudad de Residencia _____
Observaciones _____

Seleccione el medio por el cual desea ser recibir la notificación sobre el resultado de su solicitud

☒ WhatsApp

Registre aquí su número de WhatsApp _____

☐ Teléfono

Registre aquí su número de celular _____

☐ E-Mail

Registre aquí su correo electrónico _____

☐ En Sede

Registre aquí la sede a la que desea dirigirse _____

Apreciado usuario, recuerda que al diligenciar el siguiente formato autorizas a DIAGNOSTIK LAB CLINIC a dar tratamiento de tus datos personales, según lo dispone la ley 1581 del año 2012 de Habeas Data.

Ten presente, que nuestros tiempos de respuesta a tus solicitudes, están articulados bajo las disposiciones de ley que determina los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

 DIAGNOSTIK LAB CLINIC	DIAGNOSTIK LAB CLINIC		Código	DLC-GAU-M01
	MANUAL ATENCIÓN PRESENCIAL AL USUARIO		Versión	2.0
			Tipo de copia	Controlada
			Vigencia	13/06/2027
			Página	20 de 40
GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO				

9 ENCUESTA A LOS USUARIOS

Para aquellos usuarios que asistan a nuestras sedes con el fin de acceder a cualquiera de nuestros servicios, se deberá aplicar la encuesta de satisfacción que contiene las siguientes preguntas; para este proceso deberá ser el usuario quien directamente y de su puño y letra diligencie el formato. Para los casos en que el paciente presente algún impedimento físico o intelectual para leer y/o diligenciar la encuesta, será el orientador y/o persona de línea de frente quien realizará las preguntas y las plasmará en el documento establecido.

8.6 Registro y seguimiento de encuestas

De acuerdo con el proceso de encuestas, la información se recopila utilizando el formato DLC-GAU-F-05

Encuestas de satisfacción, completando los campos correspondientes, con la cantidad de encuestas realizadas. Esto permite realizar un seguimiento adecuado, con el fin de evaluar la situación y proponer soluciones efectivas.

DIAGNOSTIK LAB CLINIC					
 DIAGNOSTIK LAB CLINIC		ENCUESTA EXPERIENCIA DEL USUARIO			
		Código		DLC-GAU-F-05	
		Versión		4.0	
		Tipo de copia		Controlada	
		Vigencia		5/26/2027	
		Página		1 de 1	
GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO					
Nombres y Apellidos _____		Fecha: _____		Número de documento _____	
Correo electrónico _____		Celular / Teléfono _____		Ciudad _____	
Encuestador _____		Hora Encuesta _____		IPS / EPS _____	
Atributo	Definitivamente SI	Probablemente SI	Probablemente NO	Definitivamente NO	No sabe / No responde
Recomendaría a Familiares y amigos la IPS					
Atributo	Muy Satisfecho	Satisfecho	Neutral	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la experiencia global de los servicios que ha recibido a través de la IPS?					
¿Qué tan satisfecho estuvo con el tiempo de espera para ser atendido y/o llamado por el profesional?					
¿Qué tan satisfecho estuvo con la información suministrada por nuestro personal respecto a sus requerimientos?					
¿Qué tan satisfecho se encuentra con la información suministrada y los tiempos de respuesta a la llamada en el Call Center?					
¿Cuál es su nivel de satisfacción con el orden y aseo de nuestras instalaciones?					
OBSERVACIONES					

8.7 Encuestas a través del IVR

Este tipo de encuesta se realiza inmediatamente después de que el paciente finaliza su interacción telefónica con un agente del call center. A través del sistema IVR (Respuesta de Voz Interactiva), el usuario tiene la opción de calificar la atención recibida. Esta herramienta permite medir en tiempo real la efectividad del servicio telefónico, evaluar el desempeño del personal y detectar oportunidades de mejora en la experiencia de atención remota.

 DIAGNOSTIK LAB CLINIC	DIAGNOSTIK LAB CLINIC		Código	DLC-GAU-M01
	MANUAL ATENCIÓN PRESENCIAL AL USUARIO		Versión	2.0
			Tipo de copia	Controlada
			Vigencia	13/06/2027
			Página	21 de 40
GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO				

8.8 Encuestas masivas a través de COCO

Una vez finalizada la atención al paciente, se envían encuestas automatizadas a través de la plataforma COCO. Este método permite aplicar encuestas a gran escala, facilitando la recolección de percepciones sobre la calidad del servicio recibido. Es una estrategia útil para obtener retroalimentación de un amplio número de usuarios en un corto periodo, mejorando la capacidad de análisis institucional.

9 APERTURA DE BUZÓN

Se realiza apertura de los buzones dos veces por cada semana. Si el lunes corresponde a un día feriado, esta actividad se desarrollará los martes, en cada una de nuestras clínicas. Esta apertura la realiza el personal de admisiones y/o Referencia de cada sede, acompañado además siempre de funcionario y un testigo o en su reemplazo un usuario que se encuentre presente y que el mismo no presente un cuadro clínico con restricciones de salud mental.

Dentro del proceso se deberá diligenciar de manera completa, clara, sin tachones ni enmendaduras, la planilla de apertura de buzones con los datos que la misma requiera: Este documento deberá ser firmado por quienes realizan la apertura del buzón.

De igual manera, el área de Admisiones, Referencia o quienes hagan sus veces, deberán escanear y compartir a través de correo corporativo (el mismo día en que se realiza la actividad), todos los folios que se encuentren dentro del buzón adicional del formato de apertura, a la dirección de E-mail: servicioalcliente@diagnostiklabclinic.com.

Finalmente, el área de Admisiones, Referencia o quienes hagan sus veces, garantizará que, a más tardar el último día hábil de cada mes, se efectúe el envío de los soportes en físicos y los mismos sean entregados al área del SIAU o en su defecto al Coordinador del Contact Center. Es imperativo que, antes de efectuar la entrega de los formatos se corrobore que los mismos coincidan con la información que se ha compartido, según las instrucciones anteriores, de manera semanal; en caso de discrepancias, será esta misma área (admisiones, referencia o quienes hagan sus veces) quienes realizarán las labores correspondientes y/o trámites administrativos u operativos para que de esta novedad se solucione.

 DIAGNOSTIK LAB CLINIC	ACTA APERTURA BUZÓN DE SUGERENCIAS		Código	DLC-GAU-F-01				
			Versión	2.0				
			Tipo de copia	Controlada				
			Vigencia	24/07/2026				
	GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO							
FECHA DE APERTURA DEL BUZÓN: DÍA ____ MES ____ AÑO ____ SEDE: _____								
NUMERO DE REGISTROS ENCONTRADOS EN BUZÓN: _____								
TIPO REGISTRO								
PETICIÓN _____ QUEJAS _____ RECLAMOS _____ SUGERENCIA _____								
FELICITACIONES _____ ENCUESTA _____ OTROS _____								
NOMBRE RESPONSABLE: _____			FIRMA: _____					
NOMBRE TESTIGO: _____			FIRMA: _____					
ENTREGADO A: _____			FIRMA: _____					

 DIAGNOSTIK LAB CLINIC	DIAGNOSTIK LAB CLINIC	Código	DLC-GAU-M01
	MANUAL ATENCIÓN PRESENCIAL AL USUARIO	Versión	2.0
		Tipo de copia	Controlada
		Vigencia	13/06/2027
		Página	22 de 40
GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO			

10 CONSIDERACIONES GENERALES TRÁMITES HISTORIAS CLÍNICAS, ÓRDENES MÉDICAS Y/O SOPORTES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

En el momento en que se recepcione, por cualquiera de los canales de atención de nuestra IPS, requerimientos no especificados bajo las categorías de PQRSF, como por ejemplo solicitud de validación de incapacidades, órdenes médicas, órdenes de medicamentos o historias clínicas, será el área del SIAU, quien, en primera estancia, efectuará las validaciones a que dieran lugar y de esta forma dará respuesta, según corresponda, al trámite.

Si dentro del alcance del SIAU, no le es posible acceder o corroborar la petición recibida, por temas ajenos a su naturaleza o particularidades del caso, deberá remitir la novedad de manera inmediata al Dirección Médica y a la Coordinación Asistencial, de la sede a que diera lugar, y serán finalmente estos funcionarios los encargados de dar trámite y respuesta a la solicitud. Bajo esta última particularidad, NO será el SIAU el área encargada de cerrar el evento con el envío de la respuesta final a la persona y/o entidad, sino que por el contrario y como se menciona lo deberá hacer la Dirección Médica y/o la Coordinación Asistencial.

11 POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (PPS)

11.1 Objetivo

Establecer los lineamientos que garanticen la promoción, fortalecimiento y ejercicio efectivo del derecho a la participación social en salud por parte de los usuarios y pacientes de DIAGNOSTIK LAB CLINIC S.A.S., como parte fundamental de una atención humanizada, eficiente, equitativa y centrada en las personas.

11.2 Marco Normativo y Entidad Impulsora

La participación social en salud en Colombia se fundamenta en los siguientes marcos normativos:

- **Ley 100 de 1993:** Establece la participación social como uno de los principios del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS).
- **Ley 1751 de 2015 (Ley Estatutaria de Salud):** Garantiza el derecho fundamental a la salud y promueve la participación activa de los usuarios.
- **Decreto 1757 de 1994:** Regula la participación social en el sistema de salud, incluyendo la organización y funcionamiento de asociaciones de usuarios.
- **Resolución 2063 de 2017 (Ministerio de Salud y Protección Social):** Define la Política Nacional de Participación Social en Salud (PPSS).
- **Resolución 13437 de 1991:** Establece derechos y deberes de los pacientes.
- **Circular 047 de 2007:** Lineamientos para la constitución y funcionamiento de asociaciones de usuarios.

Entidad impulsora: El **Ministerio de Salud y Protección Social** es la entidad encargada de diseñar, promover y orientar la política de participación social en salud

 DIAGNOSTIK LAB CLINIC	DIAGNOSTIK LAB CLINIC	Código	DLC-GAU-M01
	MANUAL ATENCIÓN PRESENCIAL AL USUARIO	Versión	2.0
		Tipo de copia	Controlada
		Vigencia	13/06/2027
		Página	23 de 40
GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO			

a nivel nacional, con apoyo y seguimiento por parte de las **Secretarías de Salud** territoriales.

11.3 PUNTOS PRINCIPALES DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

11.3.1 Objetivo general

Garantizar el ejercicio del derecho a la participación social en salud, fortaleciendo el empoderamiento de los ciudadanos, colectivos y organizaciones para incidir en la toma de decisiones, vigilancia y mejoramiento del sistema de salud.

11.3.2 Principios orientadores

Los principios que rigen la política son:

- Autonomía: Derecho a decidir cómo y en qué participar.
- Pluralismo: Reconocimiento de la diversidad social y cultural.
- Transparencia: Acceso claro y oportuno a la información.
- Corresponsabilidad: Compromiso conjunto entre Estado y ciudadanía.
- Equidad: Igualdad de oportunidades para participar, priorizando poblaciones vulnerables.
- Empoderamiento: Fortalecimiento de capacidades individuales y colectivas.

11.3.3 Ejes estratégicos

Los 5 ejes que estructuran la política son:

Primer eje: Educación para la participación

- Formación ciudadana en derechos en salud y mecanismos de participación.
- Inclusión en escuelas, universidades y organizaciones sociales.

Segundo eje: Fortalecimiento organizativo

 DIAGNOSTIK LAB CLINIC	DIAGNOSTIK LAB CLINIC	Código	DLC-GAU-M01
	MANUAL ATENCIÓN PRESENCIAL AL USUARIO	Versión	2.0
		Tipo de copia	Controlada
		Vigencia	13/06/2027
		Página	24 de 40
GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO			

- Impulso a la creación y consolidación de asociaciones de usuarios, veedurías, comités de ética hospitalaria y consejos territoriales de salud.
- Apoyo técnico y logístico.

Tercer eje: Gestión participativa en salud

- Participación activa de los usuarios en la planeación, ejecución y evaluación de políticas, planes y programas de salud.
- Espacios de concertación entre instituciones y ciudadanía.

Cuarto eje: Vigilancia ciudadana

- Promoción del control social sobre la calidad de los servicios de salud.
- Impulso a la veeduría ciudadana.

Quinto eje: Garantías institucionales

- Responsabilidad del Estado de crear condiciones para una participación real.
- Asignación de recursos, creación de espacios y promoción de la cultura participativa.

11.4 DEBERES Y DERECHOS DE LOS PACIENTES EN DIAGNOSTIK LAB CLINIC

11.4.1 Derechos de los pacientes en DIAGNOSTIK LAB CLINIC

- A conocer quién o quiénes son tus médicos tratantes y recibir información clara, detallada, oportuna, veraz y completa de tu patología respecto de las condiciones de tu enfermedad.
- Exigir contar con consentimiento informado para procedimientos o intervenciones diagnósticas o terapéuticas específicas.
- A que las comunicaciones y registros referentes a tu atención, incluyendo la historia clínica, sean tratados de manera confidencial.

 DIAGNOSTIK LAB CLINIC	DIAGNOSTIK LAB CLINIC		Código	DLC-GAU-M01
	MANUAL ATENCIÓN PRESENCIAL AL USUARIO		Versión	2.0
			Tipo de copia	Controlada
			Vigencia	13/06/2027
			Página	25 de 40
GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO				

- Recibir psicoeducación de forma individual y/o familiar sobre tu patología, formas de cuidado y auto cuidado, etc.
- Recibir, en todo momento, un trato digno y ser tratado con respeto sin importar tus creencias y/o costumbres.
- Recibir incapacidad y/o medicamentos, en los términos dispuestos por el profesional tratante, garantizando tu recuperación.
- A no ser discriminado o estigmatizado, por tu condición
- Al Reintegro a tu familia y comunidad.
- A tener un proceso psicoterapéutico, con los tiempos necesarios para asegurar un trato digno y resultados en términos de cambio, bienestar y calidad de vida.
- Conocer las normas y reglamentos institucionales aplicables a tu conducta como paciente, así como presentar tus dudas, quejas, reclamos y /o sugerencias

11.3 DEBERES DE LOS PACIENTES EN DIAGNOSTIK LAB CLINIC IPS

- Cuidar y hacer buen uso de todos los recursos que la institución pone a tu disposición durante tu estancia.
- Colaborar con el personal de la clínica en el estudio y tratamiento de tu enfermedad
- Comunicar al equipo interdisciplinario de forma clara y veraz los síntomas que presentas.
- Cumplir con las normas y recomendaciones dadas por la clínica para tu seguridad.

 DIAGNOSTIK LAB CLINIC	DIAGNOSTIK LAB CLINIC	Código	DLC-GAU-M01
	MANUAL ATENCIÓN PRESENCIAL AL USUARIO	Versión	2.0
		Tipo de copia	Controlada
		Vigencia	13/06/2027
		Página	26 de 40
GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO			

- Tratar con respeto y amabilidad a familiares, pacientes y colaboradores preservando la tranquilidad de todos.
- Cumplir con la obligación de estar a paz y salvo con los aspectos administrativos y financieros derivados de tu tratamiento.
- Colaborar con el cuidado del medio ambiente, realizando una correcta segregación de residuos y preservando el aseo institucional.
- Dar a conocer los datos precisos de tu identificación, aseguradora, datos de contacto, permitiéndole a la clínica contactarr a tu redde apoyo en caso necesario.

12 ASOCIACIÓN DE USUARIOS EN DIAGNOSTIK LAB CLINIC

12.1 Objetivo

Fortalecer la voz y participación de los usuarios en la mejora continua de los servicios, defensa de sus derechos.

12.2 Marco Normativo

12.2.1. Ley 100 de 1993

Artículo 4 y 153 al 157

- Crea el Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS).
- Establece el derecho a la participación de los usuarios en el control y vigilancia del sistema.
- Reconoce a la Asociación de Usuarios como mecanismo para garantizar esta participación.

12.2.2 Decreto 1757 de 1994

Por el cual se organizan y promueven las formas de participación social en salud

- Es la norma central y más específica sobre participación social en salud.

 DIAGNOSTIK LAB CLINIC	DIAGNOSTIK LAB CLINIC		Código	DLC-GAU-M01
	MANUAL ATENCIÓN PRESENCIAL AL USUARIO		Versión	2.0
			Tipo de copia	Controlada
			Vigencia	13/06/2027
			Página	27 de 40
GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO				

- Define las formas organizadas de participación: veedurías, alianzas, comités de ética, comités de participación comunitaria y asociaciones de usuarios.
- Establece funciones, requisitos, constitución, derechos y deberes de las asociaciones de usuarios.
- Estipula que las EPS e IPS deben fomentar y facilitar la conformación de asociaciones de usuarios.

12.2.3. Ley 1122 de 2007

Refuerza el papel de los usuarios en el control social de la prestación de servicios.

Señala que los usuarios deben participar en la evaluación de la calidad del servicio.

Establece la creación de mecanismos para fortalecer la participación y control ciudadano.

12.2.4. Ley 1438 de 2011

- Fortalece la participación social como eje del Sistema de Salud.
- Establece que las instituciones deben garantizar espacios de participación efectiva.
- Señala que las asociaciones de usuarios deben ser tenidas en cuenta para formular, ejecutar y evaluar políticas en salud.

12.2.5. Resolución 2063 de 2017

- Define la Política de Participación Social en Salud (PPSS).
- Establece los principios, objetivos, ejes estratégicos y acciones para garantizar la participación efectiva de los ciudadanos.
- Reafirma a las asociaciones de usuarios como actores fundamentales de la participación.

 DIAGNOSTIK LAB CLINIC	DIAGNOSTIK LAB CLINIC		Código	DLC-GAU-M01
	MANUAL ATENCIÓN PRESENCIAL AL USUARIO		Versión	2.0
			Tipo de copia	Controlada
			Vigencia	13/06/2027
			Página	28 de 40
GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO				

- Promueve la articulación entre usuarios, comunidad y las entidades de salud

12.2.6. Ley 1757 de 2015

- Aunque es una norma general sobre participación ciudadana en todos los sectores, se aplica al sector salud.
- Regula mecanismos de participación como la veeduría ciudadana y los consejos de planeación local.
- Respalda el ejercicio de control social por parte de asociaciones ciudadanas.

12.2.7. Resolución 0312 de 2019 (Ministerio de Salud)

- Si bien es una norma enfocada en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), hace énfasis en la participación de los usuarios y trabajadores en comités y actividades institucionales, lo cual fortalece el enfoque participativo en el sector salud.

12.3 Representantes de la Asociación de Usuarios

- Una Asociación de Usuarios debe estar conformada por afiliados activos o beneficiarios del SGSSS que utilicen regularmente los servicios de salud de una EPS o una IPS. Estos designan dentro de su estructura ciertos representantes clave, entre ellos:

12.3.1 presidente de la Asociación de Usuarios

Funciones:

- Presidir las reuniones ordinarias y extraordinarias.
- Representar legal y administrativamente a la Asociación ante la IPS/EPS y otras instancias.
- Velar por el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios.

 DIAGNOSTIK LAB CLINIC	DIAGNOSTIK LAB CLINIC	Código	DLC-GAU-M01
	MANUAL ATENCIÓN PRESENCIAL AL USUARIO	Versión	2.0
		Tipo de copia	Controlada
		Vigencia	13/06/2027
		Página	29 de 40
GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO			

- Coordinar la ejecución del plan de trabajo de la Asociación.
- Firmar actas, documentos y comunicaciones oficiales.

12.3.2 Secretario(a)

Funciones:

- Redactar las actas de las reuniones.
- Mantener actualizada la base de datos de los asociados.
- Custodiar los libros de actas, correspondencia y documentos legales.
- Coordinar las convocatorias a reuniones con el presidente.

12.3.3 Tesorero(a)

Funciones:

- Administrar los recursos financieros de la Asociación.
- Elaborar informes financieros periódicos.
- Llevar libros contables y verificar el uso adecuado de los recursos.
- Recaudar cuotas (si se estipulan) o fondos de actividades.

12.3.4 Vocales o Miembros Representantes

Funciones:

- Apoyar en la toma de decisiones y en la ejecución del plan de acción.
- Participar en comités de calidad, ética, seguridad del paciente, etc., dentro de la IPS.

 DIAGNOSTIK LAB CLINIC	DIAGNOSTIK LAB CLINIC	Código	DLC-GAU-M01
	MANUAL ATENCIÓN PRESENCIAL AL USUARIO	Versión	2.0
		Tipo de copia	Controlada
		Vigencia	13/06/2027
		Página	30 de 40
GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO			

- Representar a los usuarios en espacios de participación como el Comité de Ética Hospitalaria, Comité de Usuarios, Comité de Satisfacción del Usuario, etc.
- Recoger, tramitar y hacer seguimiento a quejas, reclamos o sugerencias.

12.3.5 Funciones Generales de la Asociación de Usuarios

Estas son las funciones que ejercen todos sus representantes de manera conjunta:

- Representar los intereses de los usuarios ante la IPS o EPS.
- Vigilar la calidad del servicio y el cumplimiento del plan de beneficios.
- Participar en la elaboración, seguimiento y evaluación del Plan de Atención Institucional.
- Canalizar quejas y sugerencias de los usuarios.
- Proponer mejoras en la prestación del servicio.
- Difundir los derechos y deberes de los usuarios.
- Participar en la formulación de políticas institucionales relacionadas con la atención.
- Realizar veeduría ciudadana y control social.
- Promover la cultura de autocuidado y participación comunitaria.

12.4 Requisitos para ser Representante:

- Ser usuario activo de la entidad.
- No tener vínculos laborales ni contractuales con la entidad.
- Ser mayor de edad.

 DIAGNOSTIK LAB CLINIC	DIAGNOSTIK LAB CLINIC	Código	DLC-GAU-M01
	MANUAL ATENCIÓN PRESENCIAL AL USUARIO	Versión	2.0
		Tipo de copia	Controlada
		Vigencia	13/06/2027
		Página	31 de 40
GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO			

- Contar con disponibilidad para asistir a reuniones y cumplir funciones.

12.5 Proceso para la Conformación de la Asociación de Usuarios

Paso 1: Divulgación

- Elaborar y difundir invitación pública con información clara sobre la importancia de la asociación.
- Usar carteleras, redes sociales, correo, charlas en sesiones de atención.
- Fijar fecha, lugar y hora para la Asamblea Constitutiva.

Paso 2: Asamblea Constitutiva

- Reunir mínimo 10 usuarios o sus representantes para quórum.
- Presentar objetivos, estructura, beneficios.
- Elegir Junta Directiva por votación simple.

Paso 3: Formalización

- Firmar el acta de constitución.

12.6 Actividades Mensuales de Seguimiento y Capacitación Continua

- Reuniones ordinarias: Mínimo una por mes para seguimiento, revisión de quejas, propuestas y planificación.
- Informe trimestral: Reportar actividades, retos y logros a DIAGNOSTIK LAB CLINIC y Secretaría de Salud.
- Participación en comités: Integración en comités internos de calidad y auditoría.

12.7 Protocolo cuando no se logra quórum en Asamblea Constitutiva

- Levantar un Acta de No Constitución que detalle asistentes y causas.

 DIAGNOSTIK LAB CLINIC	DIAGNOSTIK LAB CLINIC	Código	DLC-GAU-M01
	MANUAL ATENCIÓN PRESENCIAL AL USUARIO	Versión	2.0
		Tipo de copia	Controlada
		Vigencia	13/06/2027
		Página	32 de 40
GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO			

- Programar una nueva convocatoria en máximo 30 días.
- Incrementar difusión y sensibilización, usar canales institucionales y de la comunidad.

13 POLÍTICA DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL

13.1 Objetivo

El enfoque diferencial, configura la mirada que permite visibilizar, identificar y reconocer condiciones y situaciones particulares y colectivas de la desigualdad, fragilidad, vulnerabilidad, discriminación o exclusión de las personas o grupos humanos que son sujeto de especial protección constitucional.

En este sentido, este enfoque determina la “forma de análisis y de actuación social y política que, por una parte, identifica y reconoce las diferencias y sus implicaciones en términos de poder, de condiciones de vida y de formas de ver el mundo.

13.2 Alcance

Esta política aplica a todas las áreas, programas y servicios de DIAGNOSTIK LAB CLINIC S.A.S., (consultas médicas, consultas de psicología, trabajo social)

13.3 Marco normativo

1. Constitución Política de Colombia (1991)

- **Art. 13:** Establece el derecho a la igualdad y la obligación del Estado de proteger de manera especial a las personas que, por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta.
- **Art. 49:** Reconoce el derecho fundamental a la salud.

1. Ley 1257 de 2008

- Obliga a ofrecer atención integral y diferenciada en salud mental a mujeres víctimas de violencia, considerando factores psicosociales y de género.

2. Ley 1448 de 2011 (Ley de Víctimas y Restitución de Tierras)

- Reconoce el derecho de las víctimas del conflicto armado a recibir atención psicosocial y en salud mental con enfoque diferencial, integral y participativo.

3. Ley 1616 de 2013 – Ley de Salud Mental

- Es la norma central que garantiza el derecho a la atención integral en salud mental, sin discriminación, con enfoque diferencial y de curso de vida.
- Establece que todas las instituciones del sistema deben incorporar la

 DIAGNOSTIK LAB CLINIC	DIAGNOSTIK LAB CLINIC	Código	DLC-GAU-M01
	MANUAL ATENCIÓN PRESENCIAL AL USUARIO	Versión	2.0
		Tipo de copia	Controlada
		Vigencia	13/06/2027
		Página	33 de 40
GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO			

atención con enfoque diferencial como eje rector en sus procesos clínicos y administrativos.

13.4 Lineamientos de aplicación

Atención Clínica

- Adaptar los protocolos de atención para incorporar el enfoque diferencial de género y diversidad sexual en la atención médica, psicológica, social y de enfermería.
- Reconocer la identidad de género y nombre auto percibido de los pacientes en todos los procesos de atención.

Capacitación Permanente

- Realizar programas de sensibilización y formación periódica al personal asistencial y administrativo en temas de:
 - Buenas prácticas de atención diferencial y humanizada.
 - Reducción del estigma y la discriminación en salud.

Comunicación Inclusiva

- Utilizar un lenguaje verbal y escrito respetuoso, incluyente, que reconozca la identidad de género y la diversidad de los usuarios.
- Eliminar expresiones discriminatorias, juiciosas o peyorativas en todos los servicios.

Promoción de Espacios Seguros

- Garantizar ambientes seguros en salas de espera, consultas y áreas administrativas donde los pacientes puedan sentirse libres de violencia, discriminación o estigmatización.

Participación y Empoderamiento

- Fomentar espacios donde los pacientes puedan expresar sus opiniones, expectativas y necesidades respecto a su proceso de atención.

13.5 Seguimiento y evaluación de la política de atención diferencial

Por lo anterior, el personal de línea de Frente, SIAU, Trabajo Social, Psicología y/o quienes la compañía disponga para tal fin y en general todo el personal de la IPS, deberá garantizar una correcta atención de los pacientes reconocidos bajo el esquema de enfoque diferencial.

 DIAGNOSTIK LAB CLINIC	DIAGNOSTIK LAB CLINIC	Código	DLC-GAU-M01
	MANUAL ATENCIÓN PRESENCIAL AL USUARIO	Versión	2.0
		Tipo de copia	Controlada
		Vigencia	13/06/2027
		Página	34 de 40
GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO			

Teniendo en cuenta, esto, son objeto de medidas diferenciales en la implementación:

- Los grupos étnicos y sus integrantes individualmente considerados.
- Niños, niñas y adolescentes.
- Mujeres.
- Personas con orientaciones sexuales e identidades de género no hegemónicas.
- Personas mayores.
- Personas con discapacidad

Este reconocimiento no necesariamente significa un trato prioritario o diferenciado en toda ocasión. La aplicación del principio de enfoque diferencial implica reconocer las particularidades para que estas poblaciones puedan acceder y gozar efectivamente al servicio de atención integral en salud.

13.6 Características de la atención de la política de atención diferencial

El Buen Servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del afiliados o usuario: debe satisfacer a quien lo recibe; esto supone Reconocer a la persona que tiene frente, como un sujeto de derechos y usted como el puente que facilita. 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.
- Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.
- No perder el control; si el funcionario conserva la calma es probable que el usuario también se calme.
- Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto lo que se dice, sino como se dice.
- Usar frases como “lo comprendo”, “que pena”, “claro que sí”, que demuestran consciencias de la causa y el malestar del afiliado o usuario.
- Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse solo con lo que se pueda cumplir.
- El acceso a los mismos, a partir de la misionalidad de su rol.
- No hacer juicios de valor ni asumir situaciones por la manera de vestir o hablar de la persona.
- Cualquier tipo de atención a las víctimas, debe incluir elementos que eleven su dignidad y permitan mantener en equilibrio su estado emocional.
- Durante el proceso, use un lenguaje que no generar falsas expectativas, ni juicios de valor, utilizar un lenguaje específico, claro y sencillo, no utilice tecnicismos.

 DIAGNOSTIK LAB CLINIC	DIAGNOSTIK LAB CLINIC	Código	DLC-GAU-M01
	MANUAL ATENCIÓN PRESENCIAL AL USUARIO	Versión	2.0
		Tipo de copia	Controlada
		Vigencia	13/06/2027
		Página	35 de 40
GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO			

- No inferir sobre situaciones descritas por la víctima.
- Aunque es necesario que la víctima conozca la normativa regulatoria del tema, evitar que la víctima perciba que su proceso se da solo por cumplir una norma y no por el interés de restituir sus derechos.
- Garantizar a la víctima la confidencialidad de la información suministrada.
- Facilitar la expresión de sentimientos desde un interés genuino por conocer y brindar la información requerida por el ciudadano víctima.
- No brindar trato en términos de inferioridad o de lástima con las víctimas.
- Asumir una postura corporal sin tensión, que le transmita a la víctima seguridad y tranquilidad.
- No interrumpir a la víctima mientras habla, permitir que termine la frase y luego retomar lo que no entendió.
- No presionar a la persona con demasiadas preguntas o requiriendo con detalles innecesarios.
- Si la persona manifiesta un estado de crisis emocional, no intentar calmarla con expresiones que minimicen la situación como “no se preocupe” o “todo está bien”.
- Recordarle que está en un lugar seguro donde puede expresar sus sentimientos y pensamientos.
- Mencionar que la institucionalidad está a su servicio y para garantizar sus derechos.
- No permitir que su ideología política y religiosa, interfiera en su imaginario sobre las víctimas y sobre el proceso de atención que usted brinda, ellas esperan su imparcialidad.
- Hay que recordar que todas las acciones y comportamientos que tenga en la relación con las víctimas deben estar orientadas a su dignificación.
- Tener presente siempre que los hechos de violencia generan impacto negativo en las personas, por lo que usted debe cuidar sus comportamientos y emociones, en aras de no generar ninguna situación de roce o conflicto, que evoque la violencia experimentada.
- Ser consciente que todo lo que verbalice, genera expectativa e impacto en la víctima.
- Solicitar apoyo si presenta desconocimiento de información o si cree que no cuenta con los argumentos suficientes para responder al ciudadano.

13.7 ATENCIÓN PREFERENCIAL

DIAGNOSTIK LAB CLINIC S.A.S., brinda atención de manera prioritaria a ciudadanos en situaciones particulares, como **adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja**. Las personas mencionadas anteriormente, tendrán prelación en la asignación de turno sobre los demás ciudadanos.

- **Las personas en condición de discapacidad** son ciudadanos como cualquier otro. Desde una visión clínica, las personas en condición de discapacidad auditiva no son mudas, dado que producen sonidos.

 DIAGNOSTIK LAB CLINIC	DIAGNOSTIK LAB CLINIC	Código	DLC-GAU-M01
	MANUAL ATENCIÓN PRESENCIAL AL USUARIO	Versión	2.0
		Tipo de copia	Controlada
		Vigencia	13/06/2027
		Página	36 de 40
GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO			

- **Las personas en condición de discapacidad auditiva** si hablan, pero en una lengua diferente. La lengua oficial para nuestro país es la Lengua de Señas Colombiana, reconocida por medio de la Ley 324 de 1996.
- **Para las personas en condición de discapacidad sordoceguera** es natural el contacto físico durante la interacción.
- **La información de tipo visual** facilita la comprensión de la información y es de gran ayuda y relevancia para todos los ciudadanos, especialmente para aquellos en condición de discapacidad intelectual y auditiva.
- **Las personas en condición de discapacidad auditiva** no siempre comprenden el español escrito y quienes sí lo hacen, ésta es su segunda lengua.
- **Los ciudadanos en condición de discapacidad visual** no siempre manejan la información a través de Sistema Braille, por lo tanto, es importante contar con información auditiva.
- Centrarse en la atención en las capacidades de las personas y no en su condición de discapacidad.
- Personas con orientaciones sexuales e identidades de género no hegemónicas.
- Grupos Étnicos.

13.8 ATENCIÓN SECTORES LGBTIQ+

La sigla LGBTIQ+ agrupa las palabras Lesbiana, Gay, Bisexual, Trans, Intersexual, Queer y otras identidades. y juntas refieren la articulación de una variedad de organizaciones que trabajan por los derechos relacionados con la orientación sexual y la identidad de género.

- Generar espacios de diálogo frente a estas situaciones que reproducen prejuicios y que refuerzan la homofobia, transfobia, bifobia, lesbofobia y el heterosexismo.
- El personal de salud (incluye los administrativos) debe tener un trato respetuoso, no expresar bromas o insinuaciones acerca de las personas LGBTI.
- Generar ambientes seguros para facilitar la intervención en salud: bien sea una cita médica, una acción preventiva o promocional.
- No se debe emitir juicios de valor respecto a las situaciones que narre la persona LGBTI que acude a la institución

 DIAGNOSTIK LAB CLINIC	DIAGNOSTIK LAB CLINIC	Código	DLC-GAU-M01
	MANUAL ATENCIÓN PRESENCIAL AL USUARIO	Versión	2.0
		Tipo de copia	Controlada
		Vigencia	13/06/2027
		Página	37 de 40
GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO			

13.9 ATENCIÓN A ETNIAS

La política de enfoque diferencial para etnias en Colombia se refiere a las acciones y estrategias implementadas por el Estado para reconocer y proteger los derechos de las comunidades étnicas, como los pueblos indígenas, afrocolombianos, raizales y rom.

El enfoque diferencial étnico es aquel enfoque que identifica y actúa sobre las necesidades diferenciales de atención y protección que deben tener las políticas públicas y el accionar estatal en su conjunto para la protección de los derechos individuales y colectivos de los grupos étnicos que habitan en nuestro país

- Aplicar el protocolo básico de atención presencial.
- Identificar si la persona puede comunicarse en español o si necesita un intérprete, si la entidad cuenta con ello, solicite apoyo
- Si ninguna de las alternativas es posible, debe pedirle a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser dispendioso lo que pondrá a prueba su voluntad de servicio y paciencia.

13.10 ATENCIÓN PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL

Para la atención a las personas con discapacidad visual se debe tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- Prestar total atención a la persona, hable de manera clara y pausada.
- No utilice gestos o expresiones identificadas o aproximativas. Por ejemplo: términos como “allí, o señalar algún lugar con la mano.
- No eleve la voz, ni piense que debe hablar continuamente. La conversación ha de fluir normalmente.
- Si ha de leerle un documento hágalo despacio, con la correspondiente pausas y claridad.
- No deje objetos que puedan ser un obstáculo en las zonas de acceso: Silla, cajones, cajas entre otros

13.11 ATENCIÓN PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA

Para la atención a las personas con discapacidad auditiva se debe tener en cuenta las siguientes consideraciones.

- No es necesario gritar.
- Algunas personas sordas le comprenderán leyendo sus labios, pero no ocurre siempre, hay que vocalizar correctamente, pero sin exagerar. No significa hacer muecas y exagerar la vocalización.
- Mantener la zona de la boca limpia de obstáculos, apartar de ella cualquier objeto como bolígrafo, mano, chicle, caramelo, que dificulte vocalización, la emisión de la voz y su visualización. Es importante tener la vista en los labios.

 DIAGNOSTIK LAB CLINIC	DIAGNOSTIK LAB CLINIC	Código	DLC-GAU-M01
	MANUAL ATENCIÓN PRESENCIAL AL USUARIO	Versión	2.0
		Tipo de copia	Controlada
		Vigencia	13/06/2027
		Página	38 de 40
GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO			

- Es recomendable proyectar la información en la pantalla del computador para facilitar la entrega de la información.

13.12 ATENCIÓN PERSONAS CON DISPACIDAD FÍSICA

Para la atención a las personas con discapacidad física se debe tener en cuenta las siguientes consideraciones.

- Presente siempre una actitud de colaboración para facilitar todas aquellas actividades que la persona no pueda realizar por sí misma.
- Colabórele si ha de transportar objetos.
- No se apoye en la silla de ruedas de una persona que se desplace en silla de ruedas, y este dialogo supera varios minutos, sitúese a la altura de sus ojos, en la medida de lo posible, y sin posturas forzadas.
- Procure que las personas que usan muletas o sillas de ruedas las puedan dejar siempre al alcance de la mano.

13.13 ATENCIÓN PERSONAS CON DISPACIDAD SENSORIAL

Se enmarca en la discapacidad visual, la discapacidad auditiva y otros tipos de discapacidades relacionadas con disminución de algunos de los sentidos. Por lo tanto, al momento de atender un ciudadano, se debe tener en cuenta:

- Estar más alerta frente a las necesidades de la población sordociega, pues las barreras en orientación y movilidad, y comunicación se perciben mucho más.
- Atender las indicaciones del acompañante, sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.
- Al realizar contacto, ubicarse en su campo de visión.
- Es preciso informar que se está presente, tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.
- Hablar a una distancia corta, sin exagerar el tono de voz, para captar su atención.

Si la persona no está acompañada de un guía, se debe mencionar que se le va a asistir durante el trayecto, aproximándose a ella y tocando su brazo permitiendo que se sujete de usted. Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente

13.14 ATENCIÓN PERSONAS CON DISPACIDAD COGNITIVA

Está relacionada con la disminución en las habilidades cognitivas e intelectuales del individuo, para atender un ciudadano con dicha discapacidad, tenga en cuenta:

- Escuchar con paciencia y suministre la información requerida, puede que la persona con discapacidad intelectual se demore más en entender los conceptos. La mejor forma de ayudar es siendo amable y utilizando un lenguaje concreto.

 DIAGNOSTIK LAB CLINIC	DIAGNOSTIK LAB CLINIC	Código	DLC-GAU-M01
	MANUAL ATENCIÓN PRESENCIAL AL USUARIO	Versión	2.0
		Tipo de copia	Controlada
		Vigencia	13/06/2027
		Página	39 de 40
GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO			

- Comprender que los tiempos de las personas con discapacidad intelectual son distintos, sea paciente.
- Hablar sencilla y naturalmente. Utilizar lenguaje claro, con mensajes concretos y cortos. Instrucciones cortas y ejemplos son de gran utilidad.
- Brindar información de forma visual.
- Evitar lenguaje técnico y complejo.
- Durante todo el proceso de orientación o acceso al servicio, validar que la persona comprendió la información suministrada.
- Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona, sin entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.

13.15 ATENCIÓN PERSONAS DE TALLA BAJA

Se define como el trastorno del crecimiento de tipo hormonal o genético, caracterizado por una talla inferior a la medida de los individuos de la misma especie y raza, se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, adaptar la situación y ubicación para que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- Cuando camine junto a una persona de baja estatura, disminuir el paso, ya que la longitud del paso de estas personas es inferior al suyo.
- Recuerde tratar al ciudadano según su edad cronológica, puede ser común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.
- Verificar que, durante el proceso de atención, los elementos necesarios estén al alcance de la mano de la persona que accede al servicio.
- Tener en cuenta que las personas de baja estatura requieren equipos que estén a su altura.
- Nunca acariciar a una persona de baja estatura en la cabeza.
- Puede arrodillarse para estar al nivel de la persona o alejarse un poco para poder mantener contacto visual sin que la persona fuerce el cuello

13.16 ATENCIÓN PERSONAS CON DISCAPACIDAD MENTAL

Las personas con discapacidad mental presentan una alteración bioquímica que afecta su forma de pensar, sus sentimientos, su humor, su habilidad de relacionarse con otros y su comportamiento. Ejemplos de este tipo de discapacidad son: los Trastornos Depresivos, los Trastornos Bipolares, los Trastornos de Ansiedad (de angustia, obsesivo/compulsivo, por estrés postraumático y otros) y los Trastornos de Personalidad, entre otros. Con las personas con discapacidad mental o psíquica:

- Es probable que no resulte evidente al momento de la atención, sobre todo si se trata de una persona que se encuentra en proceso de rehabilitación y que se mantiene compensada con sus medicamentos.

 DIAGNOSTIK LAB CLINIC	DIAGNOSTIK LAB CLINIC		Código	DLC-GAU-M01
	MANUAL ATENCIÓN PRESENCIAL AL USUARIO		Versión	2.0
			Tipo de copia	Controlada
			Vigencia	13/06/2027
			Página	40 de 40
GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO				

- Es un mito de que sean siempre personas alteradas o violentas. Si llegara a suceder que la persona eleva la voz o se altera, no hacemos lo mismo, nos mantenemos serenos y evaluamos la situación.
- Evitamos discusiones. Buscamos soluciones concretas y reales a la situación que se plantea, no dilatamos la situación.
- Tenemos paciencia: puede ser que la persona no pueda expresarse al mismo ritmo que piensa y eso le dificulte el nivel de expresión.
- Somos empáticos: le hacemos notar que lo entendemos y nos ponemos en su lugar.
- No hablamos de su limitación con calificaciones ni juicio

1. DISTRIBUCIÓN DEL DOCUMENTO

#	Copia controlada	Cargo	Nombre	Firma Recibido	Fecha Recibido	de
1						
2						
3						
Dar acceso en el servidor a todo el personal solo lectura.						

2. ACTUALIZACIÓN DEL DOCUMENTO

Versión	Cambio	Fecha
1.0	Nuevo documento.	10/10/2024
2.0	Se agrego información de enfoque diferencial	12/06/2025

3. APROBACIONES

ELABORÓ ó MODIFICÓ ULTIMA VERSIÓN (FIRMA)	REVISÓ (FIRMA)	APROBÓ (FIRMA)
CARGO Coordinador Contact Center SIAU	CARGO -Director Aseguramiento Calidad	CARGO Gerente