CLÍNICA
OFTALMOLÓGICA
QUINDÍO S.A.

http://coquindio.co/

ATENCIÓN DIFERENCIAL EN CLINICA OFTALMOLOGICA QUINDIO

PLAN POLÍTICA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

http://coquindio.co/

OBJETIVO

Establecer los **lineamientos y protocolos institucionales** de atención al usuario que sirvan de guía a los colaboradores de Clínica Oftalmológica Quindío, en la atención que se presta a los usuarios y demás grupos de interés en todo el ciclo del servicio.

ALCANCE

El presente Manual, está dirigido a todos los **colaboradores de la Clínica Oftalmológica Quindío** (en la interacción con sus grupos de interés) en todas las etapas del ciclo del servicio, por cualquiera de los canales disponibles para su atención.

CONCEPTOS

- **Accesibilidad:** el funcionario de atención al público debe tener **facilidad de entrar en contacto con el usuario**, mostrando **cordialidad**.

- **Actitud:** disposición o condición de una persona hacia algo o alguien, teniendo en cuenta el **positivismo y efectividad** que se irradia.

CONCEPTOS

Asertividad: **estilo de comunicación** que emplean aquellas personas capaces de exponer sus puntos de vista de forma flexible, abierta, siendo amable y considerado con las opiniones de los demás, mostrando empatía y capacidad conciliadora.

Atención al usuario: Servicios prestados a todas las personas que requieran de la asesoría, **orientación, acompañamiento** de la institución.

Atributos del servicio: Son aquellas **características o cualidades** que tiene nuestro funcionario Para prestar el servicio.

CONCEPTOS

- **Canal presencial:** las oficinas de atención, **espacios destinados** por las entidades para la atención a los usuarios pertenecen a este canal.

- **Canal telefónico: medio que permite la interacción** en tiempo real entre el nuestro funcionario y el usuario por medio de las redes de **telefonía fija, o móvil**. Mediante este canal se pueden realizar trámites, servicios, informar, orientar o asistir al usuario.

- **Canal virtual:** medio que permite la **interacción diferida** a través de página web, redes sociales, chats etc., donde los usuarios pueden realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación, o asistencia relacionada con el que hacer de la COQ .

CONCEPTOS

- **Competencia**: **capacidad y aptitud** para realizar una tarea o desempeñar unas funciones de manera correcta y adecuada.

- **Confidencialidad**: es una característica de la relación funcionario con el usuario que asegura la **intimidad y el secreto de la información** que se genera en el proceso de atención.

CONCEPTOS

- **Empatía**: es la capacidad de **ponernos en el lugar de la otra persona y transmitírselo**, damos a entenderle que comprendemos su situación y tenemos la disposición de colaborarle.

- **Enfoque diferencial**: Busca brindar **adecuada atención** y protección a los derechos de la población.

CONCEPTOS

- **Expectativas**: Se refiere a la **esperanza o anhelo** que los usuarios esperan encontrar cuando acuden a la **C.O.Q**. Es muy importante no generar falsas expectativas, ya que ello puede provocar frustración e insatisfacción de los usuarios.

- **Garantía**: acción y efecto de **asegurar** lo estipulado.

- **Grupos de interés:** corresponde a los **usuarios**, o interesados (personas naturales o jurídicas) con los cuales interactúa una entidad, los cuales pueden ser agrupados según sus atributos o variables similares.

CONCEPTOS

Grupo étnico: es aquel que se **diferencia en el conjunto de la sociedad nacional** o hegemónica por sus prácticas socioculturales, Los grupos étnicos en Colombia están conformados por los pueblos indígenas, los afrocolombianos o afrodescendientes, los raizales.

Identidad de género: se trata de la forma individual e interna de **vivir el género**, la cual podría o no corresponder con el sexo con el que nacimos.

LGTBI: son las **siglas** que identifican a las palabras lesbiana, gay, bisexual y transgénero, que además es un movimiento que se conformó por la lucha de los **derechos de igualdad**

CLÍNICA OFTALMOLÓGICA QUINDÍO S.A.

http://coquindio.co/

CLÍNICA OFTALMOLÓGICA QUINDÍO S.A.

ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

- CONFIABLE
- AMABLE
- DIGNO
- EFECTIVO
- EMPÁTICO
- INCLUYENTE
- IMNOVADOR
- RESPETUOSO
- OPORTUNO

CLÍNICA OFTALMOLÓGICA QUINDÍO S.A.

coquindio.co

CLÍNICA OFTALMOLÓGICA QUINDÍO S.A.

CANALES DE ATENCIÓN

http://coquindio.co/

CANALES DE ATENCIÓN

Medio	Escenario	Ubicación	Horario de atención
Presenciales	Clínica oftalmológica Quindío	Av. Bolívar 8N - 50	Lunes a viernes de 7:00 am a 12:00 y de 2:00 pm a 6:00 pm Sábados de 8:00 am a 12:00 m
	Buzón de sugerencias	Buzón físico ubicado en recepción de Clínica oftalmológica Quindío	Lunes a viernes de 7:00 am a 12:00 y de 2:00 pm a 6:00 pm Sábados de 8:00 am a 12:00 m
Telefónicos	Línea fija	PBX: 606-7362793	Lunes a viernes de 7:00 am a 11:30 am y de 2:00 pm a 5:30 pm
	Línea celular (Particulares, prepagadas y EPS Sanitas)	3187068825	
	Línea Whatsapp	3155479259	

http://coquindio.co/

CLÍNICA OFTALMOLÓGICA QUINDÍO S.A.

CANALES DE ATENCIÓN

Virtuales	Sitio web	http://clinicaoftalmologicaquindio.com	Permanente
	Correo institucional	citascoquindio@gmail.com	

http://coquindio.co/

SOLICITUDES Y TRÁMITES

Medio	Escenario	Ubicación	Horario de atención
Presenciales	Clínica oftalmológica Quindío	Av. Bolívar 8N - 50	Lunes a viernes de 7:00 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 6:00 pm Sábados De 8:00 am a 12:00 m
Virtuales	Correo electrónico Página web	clinicaoftalmologicaquindio@gmail.com http://clinicaoftalmologicaquindio.com	Permanente

http://coquindio.co/

CLÍNICA OFTALMOLÓGICA QUINDÍO S.A.

CONSIDERACIONES EN LA ATENCIÓN

Consideraciones	Lineamiento
En la escucha	Mantener una actitud de escucha activa, de acuerdo a los siguientes lineamientos: - Deje hablar primero al Usuario - Logre que el interlocutor sienta confianza, para conseguirlo mírelo a los ojos, asiente con la cabeza mientras escucha, concéntrese en el problema o solicitud que la persona plantea e intente ponerse en su lugar. - Demuestre al interlocutor que está dispuesto a escucharle, manifestándole claramente su interés y escuchándole para tratar de entender y no para oponerse. - Elimine distracciones: (celulares, llamadas telefónicas, puertas abiertas, etc.). - Sea paciente, no interrumpa y tómese el tiempo necesario. - Conduzca la conversación sin interrumpirla, para ello suele ser útil resumir, preguntar y parafrasear. Evite argumentar en exceso, ya que esto situaría a nuestro interlocutor a la defensiva conduciéndole probablemente a que se enoje o no se exprese. - Utilice un lenguaje claro, sencillo, que el interlocutor pueda entender para demostrar que están en el mismo nivel de comunicación y comprensión.

CLÍNICA OFTALMOLÓGICA QUINDÍO S.A.

CONSIDERACIONES EN LA ATENCIÓN

En la comunicación verbal	Tener en cuenta los siguientes elementos en la comunicación verbal en la atención: - Mirada: la mirada es una potente señal de escucha, por eso es importante mirar a los ojos al usuario cuando éste le hable. - Expresión facial: la cara es el principal sistema de señales para expresar emociones, por eso evite gestos que evidencian actitudes negativas o desinteresadas sobre lo que le comunica el usuario. - Postura corporal: las posturas reflejan actitudes y sentimientos sobre nosotros mismos y sobre los demás, por eso en servicio adopté una postura de acercamiento inclinando hacia delante el cuerpo, evidencia que se está bridando atención completa y su cuerpo lo refleja. - Movimientos corporales: agitar rítmicamente los pies puede interpretarse como un deseo de marcharse, de abandonar la situación o de impaciencia. Así mismo, cuando se vuelve la cabeza hacia un lado es un corte en las señales visuales de nuestro interlocutor. Asentir con la cabeza juega un importante papel en la interacción. - Volumen de voz: los cambios en el tono y volumen de voz se utilizan para enfatizar una información, es necesario ajustar el tono sin excederse de si el interlocutor así lo requiere - Fluidez/perturbaciones del habla: muchos silencios en el discurso, empleo excesivo de palabras de relleno durante las pausas, repeticiones, tartamudeos, pronunciaciones erróneas, omisiones y palabras sin sentido pueden causar una impresión de inseguridad, incompetencia, poco interés o ansiedad.

CLÍNICA OFTALMOLÓGICA QUINDÍO S.A.

CONSIDERACIONES EN LA ATENCIÓN

Sobre los horarios 	- Cumpla estrictamente los horarios, ya que es fundamental respetar y tener en cuenta el tiempo que invierte el usuario para acercarse a un punto de atención. - Se requiere llegar anticipadamente al puesto de trabajo para no afectar el tiempo de sus compañeros y de la ciudadanía que está esperando la atención.
En la presentación Personal	- Tenga especial cuidado con la pulcritud y presentación de todas sus prendas de vestir. - Se sugiere no vestir sudaderas, pantalones rotos, escotes llamativos o camisetas de equipos Deportivos. - El uso del carné que lo acredita como servidor público o contratista del C.O.Q. es obligatorio ydebe llevarse en un lugar visible.

CLÍNICA OFTALMOLÓGICA QUINDÍO S.A.

CONSIDERACIONES EN LA ATENCIÓN

En el contacto inicial 	- Recuerde que la actitud y disposición puede ser percibida a partir de la postura y el tono de voz, por eso el saludo debe anticiparse al de su interlocutor. - Sonría y salude: buenos días/tardes, ¿en qué le puedo servir? - Escuche atentamente el requerimiento o trámite que desea realizar el usuario. - Direccione e indique con claridad y suficiencia al usuario los pasos a seguir para acceder al servicio el trámite.
En el desarrollo del servicio 	- Dedique la atención en forma exclusiva a la persona que está atendiendo, escuchando con disposición. Pregunte en caso de requerir mayor información para tener esa claridad. - Responda con claridad al usuario utilizando un lenguaje claro sin tecnicismos. - Si la solicitud no puede ser resuelta en ese punto de servicio, explique por qué e informe los requisitos o pasos a seguir. - Si debe direccionar al usuario a otro módulo dentro de la entidad, indique hacia donde es y dé a conocer a la persona que debe atenderlo, el asunto y el nombre del usuario, para evitar reproceso.

CLÍNICA OFTALMOLÓGICA QUINDÍO S.A.

CONSIDERACIONES EN LA ATENCIÓN

En el contacto inicial 	- Recuerde que la actitud y disposición puede ser percibida a partir de la postura y el tono de voz, por eso el saludo debe anticiparse al de su interlocutor. - Sonría y salude: buenos días/tardes, ¿en qué le puedo servir? - Escuche atentamente el requerimiento o trámite que desea realizar el usuario. - Direccione e indique con claridad y suficiencia al usuario los pasos a seguir para acceder al servicio el trámite.
En el desarrollo del servicio 	- Dedique la atención en forma exclusiva a la persona que está atendiendo, escuchando con disposición. Pregunte en caso de requerir mayor información para tener esa claridad. - Responda con claridad al usuario utilizando un lenguaje claro sin tecnicismos. - Si la solicitud no puede ser resuelta en ese punto de servicio, explique por qué e informe los requisitos o pasos a seguir. - Si debe direccionar al usuario a otro módulo dentro de la entidad, indique hacia donde es y dé a conocer a la persona que debe atenderlo, el asunto y el nombre del usuario, para evitar reproceso.

CLÍNICA OFTALMOLÓGICA QUINDÍO S.A.

CONSIDERACIONES EN LA ATENCIÓN

Preguntas Frecuentes	- Para generar una adecuada orientación a los grupos de interés, el C.O.Q. cuenta con en su Sitio Web con una sección de preguntas frecuentes, con la información más relevante y/o consultada sobre los proyectos, programas, productos y servicios de la entidad. - Para una adecuada atención conozca la información publicada en la sección de preguntas frecuentes del Sitio Web del C.O.Q., y genere las alertas pertinentes al Grupo Interno de Trabajo Fortalecimiento de la Relación con los Grupos de Interés, cuando vea oportuno su actualización o completitud.
Atención de personas alteradas o conflictivas	- Deje que el usuario o ciudadana se desahogue y diga cómo se siente, sin interrupciones - Muéstrele con su actitud que lo está escuchando, manteniendo contacto visual. - Omita tomarse la situación como personal, el usuario o ciudadana reclama sobre un trámite o servicio. - En lugar de formarse una opinión negativa del usuario o ciudadana, pregúntese: ¿Qué necesita esta persona y cómo le puedo satisfacer esa necesidad?, muéstrele solidaridad. - Obtenga del usuario o ciudadana toda la información que necesite, verifique los datos, repitiéndoselos. - Presente una propuesta de solución sin comprometerse a nada que no pueda cumplir. - Haga seguimiento a la solución.

CLÍNICA OFTALMOLÓGICA QUINDÍO S.A.

http://coquindio.co/

ATENCIÓN DIFERENCIAL EN CLINICA OFTALMOLOGICA QUINDIO

CIRCULAR EXTERNA 20241500000000011-5 DE 2024, en lo referente a INSTRUCCIONES A INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SALUD PÚBLICAS, PRIVADAS Y MIXTAS

http://coquindio.co/

CLÍNICA OFTALMOLÓGICA QUINDÍO S.A.

CONSIDERACIONES EN LA ATENCIÓN

- 1. Promover una relación empática y respetuosa entre las personas atendidas y el personal de salud que permita el autorreconocimiento de la identidad y/o expresión de género y orientación sexual, garantizando la calidad y la calidez de los servicios de salud.

- 2. Garantizar la atención en salud de acuerdo con el nivel de complejidad de las Instituciones Prestadores de Servicios de Salud, y las necesidades específicas y particulares de las personas trans, durante todo su ciclo de vida, con relación a su identidad y expresión de género. (Lo aplicamos en lo referente a nuestra especialidad, en este caso OFTALMOLOGIA)

CLÍNICA OFTALMOLÓGICA QUINDÍO S.A.

CONSIDERACIONES EN LA ATENCIÓN

3. Brindar y difundir información clara, suficiente, oportuna, libre de prejuicios y estereotipos y basada en la evidencia científica, de los servicios que existen para personas trans que permita la toma de decisiones autónoma, por parte de las personas trans en los procedimientos y tratamientos de afirmación o reafirmación de género, lo que implica garantizar la disponibilidad de información en formatos accesibles, sobre servicios de salud que sean inclusivos y específicos para personas trans. (Lo aplicamos en lo referente a nuestra especialidad, en este caso OFTALMOLOGIA)

CLÍNICA OFTALMOLÓGICA QUINDÍO S.A.

CONSIDERACIONES EN LA ATENCIÓN

- 4. Garantizar la atención preconcepcional por parte del especialista en ginecología con interconsulta o valoración de endocrinología y los demás profesionales pertinentes a los hombres transgénero o transexuales con o sin tratamiento con testosterona. (NO NOS APLICA, puesto que somos una Institución enfocada en en el campo de la OFTALMOLOGÍA)

- 5. Gestionar de manera coordinada con las entidades a cargo de la afiliación en salud (Entidades de Aseguramiento en Salud y Entidades Territoriales), acciones para el aseguramiento de la garantía del derecho a la salud de las personas trans. (NO NOS APLICA, puesto que somos una Institución enfocada en OFTALMOLOGÍA recibimos remitidos por el nivel básico del sistema)

CLÍNICA OFTALMOLÓGICA QUINDÍO S.A.

CONSIDERACIONES EN LA ATENCIÓN

6. Implementar servicios amigables o inclusivos para la atención a personas trans para garantizar una atención integral en salud. La aplicamos dentro del campo de la Oftalmología

7. Propender por adecuar baños con género neutro para las personas que no se reconocen en función de un género en particular. En nuestra Institución contamos con batería sanitaria diferenciada por género en donde las personas que los requieran pueden utilizarlos según su identificación.

CONSIDERACIONES EN LA ATENCIÓN

- 8. Promover en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, la creación de grupos de apoyo a los procesos de tránsitos integrales para la afirmación o reafirmación de género con acompañamiento de los profesionales. (NO NOS APLICA, puesto que somos una Institución enfocada en OFTALMOLOGÍA)
- 9. Adoptar las instrucciones que sean expedidas por el Ministerio de Salud y Protección Social en materia de atención a personas trans en especial en lo relacionado al procedimiento médico de afirmación de género. (Lo aplicamos en lo referente a nuestra especialidad, en este caso OFTALMOLOGIA)

CONSIDERACIONES EN LA ATENCIÓN

- 10. Implementar el protocolo para la atención en salud especializada para la afirmación o reafirmación de género de las personas trans en el país. (NO NOS APLICA, puesto que somos una Institución enfocada en OFTALMOLOGÍA)

- 11. Garantizar el acceso oportuno a las tecnologías relacionadas con los procedimientos de afirmación o reafirmación de género en personas trans, así como todas aquellas que requieran. (NO NOS APLICA, puesto que somos una Institución enfocada en OFTALMOLOGÍA)

CLÍNICA OFTALMOLÓGICA QUINDÍO S.A.

CONSIDERACIONES EN LA ATENCIÓN

- 12. Disponer, de acuerdo con el nivel de complejidad del prestador, la cantidad de personal suficiente para la atención integral de las personas trans para los procedimientos de afirmación o reafirmación de género a lo largo de todo su ciclo de Página 21 de 23 GESTIÓN JURÍDICA CÓDIGO GJFT09 CIRCULAR EXTERNA VERSIÓN 1 FECHA 29/05/202 3 20241500000000011-5 vida, de acuerdo con la demanda de servicios. A su vez, es importante contar con profesionales idóneos que den un trato digno, sensible y no discriminatorio para el suministro de dicha atención.
- 13. Contar, de acuerdo con el nivel de complejidad con el talento humano que brinde apoyo integral en los tratamientos y procedimientos de afirmación o reafirmación de género a niños, niñas y adolescentes trans promoviendo la articulación de sus redes afectivas y de cuidado.

CONSIDERACIONES EN LA ATENCIÓN

- 14. Para el caso de los centros carcelarios, centros penitenciarios y centros de reclusión a menores, prestar la atención integral en salud física y mental bajo los ejes de promoción, prevención y atención integral a las personas trans. (NO NOS APLICA, puesto que somos una Institución enfocada en OFTALMOLOGÍA)
-
- 15. Realizar seguimiento de acuerdo con el programa de farmacovigilancia a las personas trans que se encuentren recibiendo terapia farmacológica relacionada con los tránsitos integrales para la afirmación o reafirmación de género. En caso de evidenciarse interacciones medicamentosas y/o reacciones adversas a las terapias, deberá informar de forma inmediata a la EPS para activar la ruta de farmacovigilancia