

Anexo No. ____ REQUISITOS DE INFRAESTRUCTURA Y DOTACIÓN DE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL DEL SISTEMA DE SALUD DE LAS FUERZAS MILITARES Y DE LA POLICÍA NACIONAL

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN
2. TÉRMINOS Y DEFINICIONES
3. INFRAESTRUCTURA:
 - 3.1. Área de recepción.
 - 3.1.1. Ingreso.
 - 3.1.2. Vestíbulo.
 - 3.1.3. Información.
 - 3.1.4. Zona de radicación o correspondencia:
 - 3.2. Área de permanencia.
 - 3.2.1. Sala de espera.
 - 3.2.2. Servicios complementarios.
 - 3.3. Área de atención.
 - 3.3.1. Módulo de atención del Usuario.
 - 3.3.2. Oficina de Atención al Usuario y Participación Social.
4. DOTACIÓN Y EQUIPAMIENTO
5. GESTIÓN Y MANTENIMIENTO

1. INTRODUCCIÓN

La implementación de las oficinas de atención al usuario y participación social al interior del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional, establecerán políticas de mejoramiento continuo, cultura de humanización, estímulo al trabajo en equipo, generación de espacios de participación; para ello es importante que los Establecimientos de Sanidad de acuerdo con su capacidad asistencial instalada organicen las estrategias de atención al usuario, que permita prestar un servicio en condiciones dignas, para lo cual se deben tener en cuenta los requisitos de accesibilidad y calidad, de acuerdo a la normatividad legal vigente.

2. TERMINOS Y DEFINICIONES

Accesibilidad: (Edificaciones o partes de edificaciones) condición de posibilidad de acceso y salida suministrado por edificaciones o partes de estas para personas con independencia de sus discapacidades cognitivas o físicas.

Nota: la accesibilidad incluye la facilidad para aproximación, ingreso evacuación y/o uso de la edificación y sus servicios e instalaciones, en forma independiente, por parte de todos los usuarios potenciales de la edificación, con comodidad, seguridad para la salud, protección y bienestar durante el curso de estas actividades.

Espacio de aproximación: Espacio mínimo libre de obstáculos de 80 cm de ancho y 120 cm de longitud, que posibilita a una persona usuaria de silla de ruedas aproximarse y usar una ayuda técnica, mobiliario o equipamiento.

Discapacidad: El resultado de interacciones complejas entre las limitaciones funcionales (físicas, intelectuales o mentales) de la persona y del ambiente social y físico que representan las circunstancias en las que vive la persona. Organización Mundial de la Salud - CIF Clasificación Internacional del funcionamiento de la Discapacidad y de la salud.

Rampa: construcción en forma de un plano con una inclinación igual a 1 en 20 (5%) o igual a este valor, en relación con la horizontal, junto con cualquier descanso intermedio, que permite pasar de un nivel a otro.

Señalización para ubicación: sistema mediante el cual se suministra información adecuada, para ayudar a las personas a transitar por un ambiente construido, hacia un destino específico.

Usuario: Persona que interactúa con el producto, servicio o ambiente.

3. INFRAESTRUCTURA:

Cada Subsistema de Salud, definirá internamente de acuerdo a la organización de los servicios de salud propios y contratados la necesidad de implementar oficinas o canales de comunicación efectivos para la atención al usuario, teniendo como mínimo los siguientes criterios: número usuarios por territorio, portafolio de servicios y características de la población.

Los Establecimientos de Sanidad que prestan los servicios de promoción, prevención, observación; aislamiento de pacientes, medicina especializada; consulta ambulatoria y/o con hospitalización; conformarán las oficinas de Atención al Usuario y Participación Social del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional.

Las oficinas contarán por lo menos con las siguientes características: estar debidamente identificadas, encontrarse ubicadas en un sitio de fácil acceso al usuario, garantizando independencia, privacidad y protección del derecho a la intimidad durante la atención.

De acuerdo con las características del Establecimiento, se determinan tres áreas básicas para el funcionamiento:

- Área de recepción.
- Área de permanencia.
- Área de atención.

Cada una de las áreas contiene unos espacios específicos propios para prestar el servicio al usuario y otros que son de uso compartido con los otros servicios de los Establecimientos de Sanidad. Los espacios mínimos requeridos para el proceso de Atención al Usuario y Participación Social del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional son:

- Radicación o correspondencia.
- Sala de espera.
- Módulos de atención.
- Oficinas atención al usuario y participación Social.

Los anteriores espacios deben estar físicamente relacionados con los espacios compartidos por medio de circulaciones definidas donde los recorridos de funcionarios y público se identifiquen fácilmente y no generen interferencias en los desplazamientos. Es importante establecer la interrelación de espacios de zonas diferentes con

circulaciones definidas, que permitan dar continuidad en los recorridos sin interferencia en el desplazamiento del público

Se debe contar con el servicio de baños, adaptados para el uso de personas en situación de discapacidad.

En el evento que los Establecimientos de Sanidad presten sus servicios en instalaciones Militares y Policiales, se debe garantizar un seguro y fácil acceso y desplazamiento de los usuarios, adoptando las medidas de inclusión.

3.1. Área de recepción.

Conformada por las áreas que facilitan el control de ingreso de los usuarios al Establecimiento de Sanidad; sirve de filtro para evitar que las zonas de espera y de atención se congestionen; incluye:

3.1.1. Ingreso.

Adecuación para el acceso peatonal y vehicular al Establecimiento de Sanidad, se debe contar con rampas, andenes, escaleras, ascensores, estacionamientos y puertas de acceso que facilite el ingreso y desplazamiento a los usuarios y a las personas con y/o en situación de discapacidad.

Si la oficina se encuentra ubicada en un edificio, se debe contar con las especificaciones de accesibilidad, establecidas en la normatividad legal vigente. La accesibilidad incluye la facilidad de contar con espacio de aproximación, evacuación, uso de la edificación y sus servicios, que garanticen seguridad para la salud, protección y bienestar.

3.1.2. Vestíbulo.

Espacio ubicado al ingreso del Establecimiento de Sanidad, que facilita al usuario la ubicación y orientación de otras áreas; allí se ubica la señalización general del establecimiento. En este espacio se encuentra un personal que guía y facilita que el usuario se ubique y se desplace fácilmente a la zona requerida.

3.1.3. Información.

Espacio donde se ubican una o varias personas responsables de entregar la información sobre los trámites

y servicios que brinda el Establecimiento de Sanidad; es el lugar en el cual se dan las instrucciones y la orientación general para que el usuario pueda acceder al servicio solicitado. En este espacio se entrega el turno o se indica al usuario que mecanismo de control se tiene para la atención correspondiente al trámite o servicio solicitado o se revisa la documentación requerida. Se debe contar con un mecanismo de atención preferencial, mediante ventanilla o atención de turno preferencial, para la atención a población de adultos mayores de 62, niños, madres gestantes, personas en condición de discapacidad y quienes por condiciones de debilidad evidente así lo requieran.

3.1.4. Zona de radicación o correspondencia:

Puesto de trabajo destinado para recibir correspondencia y documentación de peticiones, quejas y reclamos; espacio administrado de manera directa por los Establecimientos de Sanidad, que permite a los usuarios efectuar la entrega de sus solicitudes y el trámite de documentos.

3.2. Área de permanencia.

Conformada por áreas que facilitan los procesos antes de la atención; se denominan también espacios de antesala. En esta zona se ubican las siguientes áreas:

3.2.1. Sala de espera.

Espacio asignado para que el usuario permanezca cómodamente sentado, mientras espera su turno para ser atendido, por ello el número de sillas deberá ser proporcional a la cantidad de usuarios que acuden a las instalaciones. En este espacio se debe incluir un área libre para personas con discapacidad, lo suficientemente amplio para ubicar y manipular sillas de ruedas o accesorios para la movilidad, así mismo sillas o fila (s) prioritaria (s) destinada (s) para adultos mayores, niños, mujeres embarazadas, personas en condición de discapacidad y población vulnerable, en general. (Norma Técnica Colombiana 6047 de 2013).

3.2.2. Servicios complementarios.

Son los espacios e instalaciones adicionales y complementarias, para mejorar el servicio al usuario. Estos servicios adicionales pueden ser puntos de centro de

información, atención virtual, aulas de capacitación, fotocopidora, dispensadores, baños públicos y con adecuación para personas en condición de discapacidad, teléfonos públicos, auditorio, entre otros.

3.3. Área de atención.

Conformada por los módulos de atención privada y oficina de atención al usuario, con el fin de brindar información y respuesta a los usuarios sobre los servicios y trámites que presta el Establecimiento de Sanidad.

3.3.1. Módulo de atención del Usuario.

Espacio que permite la atención personalizada y consultas privadas o confidenciales de los usuarios, quienes acuden al Establecimiento de Sanidad en busca de orientación; información y trámite de requerimientos como: peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, reconocimientos y denuncias.

Se debe establecer la atención prioritaria, mediante ventanillas de uso exclusivo e identificadas y con asignación de turno preferencial.

3.3.2. Oficina de Atención al Usuario y Participación Social.

Área destinada para la atención personalizada a los usuarios que presentan una situación particular que amerita el abordaje interdisciplinario, con el fin de determinar una posible solución u orientación; por parte de los funcionarios competentes del Establecimiento de Sanidad, a través de un plan individual de intervención.

Su ubicación preferiblemente debe estar aislada del ruido y de las circulaciones del área de atención; se recomienda cerramiento piso a techo.

4. DOTACIÓN Y EQUIPAMIENTO:

Adicional al cumplimiento de requerimientos técnicos en la parte constructiva de cada espacio, se demanda un conjunto de elementos indispensables para garantizar un buen funcionamiento, como son: muebles, equipos técnicos, señalización y dotación.

En la siguiente tabla se resume por cada espacio los elementos indispensables y el recurso humano mínimo. Cada uno de los

elementos descritos debe ser tenido en cuenta para la disposición de las instalaciones técnicas para las oficinas de Atención al Usuario y Participación Social del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional.

EQUIPOS													
Área	Espacio	Recurso Humano	Teléfono	Puntos de Red	Televisor	Computador	Impresora	Escaner	Herramienta Tecnológica radicación documentos	Cámara Web	Asignador de Turnos	Calificador de Servicios	Puntos de relevo para personas con discapacidad
Recepción	Ingreso									X			
	Vestibulo									X			
	Información	X								X	X	X	
	Radicación y correspondencia	X	X	X		X	X	X	X	X			
Permanencia	Sala de espera				X					X	X		
	Servicios Complementarios									X			
Atención	Módulo de atención del Usuario.	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X
	Oficina de atención al Usuario.	X	X	X	X	X	X			X			

	EQUIPOS	SEÑALIZACIÓN			DOTACIÓN							
Área	Espacio	General	Puntual	Evacuación	Cartelera	Tablero	Caneca	Escritorio	Sillas	Tamden	Archivadores	Buzones
Recepción	Ingreso	X	X	X								
	Vestibulo		X	X								
	Información		X	X	X		X	X	X			X
	Radicación y correspondencia	X		X			X	X	X		X	
Permanencia	Sala de espera	X	X	X	X		X			X		X
	Servicios Complementarios	X	X	X								
Atención	Módulo de atención del Usuario.		X				X	X	X		X	X
	Oficina de atención al Usuario.		X	X	X	X	X	X	X		X	

Señalización

Debe ser clara y legible, ubicada en lugar visible e iluminado; la información de la señalización mediante texto debe complementarse con símbolos gráficos para facilitar su comprensión por todas las personas.

Las señales se deben suministrar en relieve y en braille; deben ser fabricadas con materiales robustos y fáciles de cambiar, limpiar; reparar y ubicar; evitar una cantidad excesiva de señales cercanas, al igual que material visual colocado demasiado cerca de señales fijas en las paredes (por ejemplo, carteles, tableros con horarios, entre otros).

Para las oficinas de Atención al Usuario y Participación Social, se debe tener como mínimo señalización que atienda a la población sorda, donde pueda recibir información en lenguaje de señas colombiana de acuerdo a la legislación vigente.

La señalización debe comprenderse fácilmente; ser diseñada de manera sencilla y de fácil interpretación, el mensaje no debe ser ambiguo, debe contener oraciones cortas y palabras sencillas, las abreviaturas y palabras muy largas son difíciles de comprender y se deben evitar.

Información

Se puede dividir en tres niveles:

- Nivel 1: información de seguridad: Se refiere a la señalización que, referida a un objeto, actividad o situación determinada, proporciona una indicación o una obligación relativa a la seguridad o la salud al interior del Establecimiento de Sanidad; que se puede realizar por medio de una señal en forma de panel, un color, una señal luminosa o acústica, una comunicación verbal o una señal gestual, según proceda.

Se clasifican en cuatro tipos: de Obligación, de Peligro, de Auxilio y de Prohibición; las señales de seguridad, también llamadas Señalamientos de Seguridad, desempeñan un papel vital en la comunicación de la información, pueden reducir al mínimo el riesgo de un accidente, transmiten el mensaje a los usuarios de manera fácil y comprensible universalmente.

- Nivel 2: información general: Suministran información global sobre la ubicación de las dependencias al interior de los Establecimientos de Sanidad.
- Nivel 3: información de anuncios: Las señales tienen por objeto guiar al usuario suministrándole información de destinos, direcciones, sitios especiales, distancias y prestación de servicios.

Con el fin de facilitar el acceso integral a los servicios y crear espacios incluyentes que promuevan la participación Social, las oficinas de atención al usuario y participación Social, deben estar dotadas con “puntos de relevo” para personas con discapacidad, para el funcionamiento de una plataforma de comunicación o herramientas tecnológicas articuladas con el Ministerio de Tecnologías de la información y las Comunicaciones, que permitan la interacción de los usuarios con discapacidad visual, auditiva y cognitiva con el Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional, con el fin de facilitar el acceso integral a los servicios y crear espacios incluyentes que promuevan la participación Social.

Publicaciones

Se debe contar con publicaciones, ya sea a través de carteleras físicas y/o digitales en la sala de espera, con información relacionada con los siguientes temas: Derechos y Deberes de los Usuarios, canales de atención y medios de acceso a los diferentes trámites ofrecidos por el Establecimiento de Salud, señalización e identificación clara y precisa de las ubicación de las diferentes zonas de atención, mecanismos de participación con se cuenta, servicios que presta la oficina de atención al usuario, horarios de atención. Así mismo todo cambio que afecte la prestación del servicio en las oficinas de atención al usuario, entre ellos línea telefónica, traslado de las oficinas, la página web, debe ser informado mínimo con 30 días de antelación, por diferentes canales de comunicación.

Controles

El diseño y equipo de controles deben ser de fácil uso, para operar sin usar las manos, o usando el codo. Requiriendo el mínimo esfuerzo para abrir y cerrar las puertas. El uso de los interruptores y controles debe ser fácil de entender y deben estar iluminados, que permita la fácil manipulación a las personas en condición de discapacidad de movilidad, talla baja o para niños.

5. GESTIÓN Y MANTENIMIENTO:

Cada Subsistema de Salud, deberá realizar las gestiones que garanticen un ambiente de bienestar, seguridad y de fácil acceso, con el fin de satisfacer las necesidades de cualquier usuario o persona que acceda a los servicios de salud.