

MANUAL SOBRE LENGUAJE CLARO

HOSPITAL MARCO FIDEL SUÁREZ

Estructurada, intuitiva y 100% alineada con los criterios del DAFP (basados en la Guía de Lenguaje Claro para servidores públicos).

Marco Fidel Suárez
Compromiso de Vida

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

2026 - 2028

3 ¿Para qué sirve este manual?

4 ¿Qué es el lenguaje claro?

5 A quién le escribimos

6 Claves para escribir con claridad

7 Recuerde aplicar estos 5 pasos al escribir

8 Cómo debe ser el formato de un texto

9 Escritura incluyente

12 Datos de contacto HMFS

ESE Hospital Marco Fidel Suárez
Compromiso de Vida

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia



¿PARA QUÉ SIRVE ESTE MANUAL?

En el Hospital Marco Fidel Suárez queremos que toda nuestra comunicación sea clara, directa y fácil de entender. Sabemos que los mensajes complicados, llenos de tecnicismos o con letras muy pequeñas, pueden confundir a la comunidad, los pacientes, sus familias y hasta a nuestro propio equipo de trabajo.

Por eso, adaptamos el contenido de este manual siguiendo las recomendaciones del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).

Nuestro objetivo es que todos los documentos, correos, carteles y avisos del hospital sean:

1. Fáciles de encontrar.
2. Rápidos de entender.
3. Útiles para tomar decisiones (como agendar una cita, seguir un tratamiento o entender un derecho).



¿QUÉ ES EL LENGUAJE CLARO?

Es una forma de escribir y hablar que permite que la información se entienda en la primera lectura.

No se trata de "hablar bonito" o de perder la seriedad de un hospital. Se trata de respetar el tiempo y la tranquilidad de las personas, usando palabras sencillas y un orden lógico.

En el Hospital Marco Fidel Suárez, el lenguaje claro nos ayuda a:

- Reducir el estrés de los pacientes al entender mejor su diagnóstico o los trámites.
- Disminuir errores en la toma de medicamentos o en el seguimiento de citas.
- Construir confianza entre el personal médico, los administrativos y la comunidad.

ESE Hospital Marco Fidel Suárez Compromiso de Vida
GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA República de Colombia



¿A QUIÉN LE ESCRIBIMOS?

Antes de redactar un correo, un cartel o un instructivo, pregúntese: **¿Quién lo va a leer?**

- **¿Es un paciente adulto mayor?** Necesita letra grande y frases muy cortas.
- **¿Es un familiar angustiado?** Necesita información clara sobre pasos a seguir, sin rodeos.
- **¿Es un colega?** Podemos usar más tecnicismos, pero igual debemos ser concisos.

Regla de oro: escriba siempre pensando que la persona que lee no sabe lo mismo que usted. Suponga que tiene conocimientos básicos y que necesita respuestas rápidas.



CLAVES PARA ESCRIBIR CON CLARIDAD

(Guía práctica)

Aquí están las reglas de oro que debemos aplicar en todos los documentos del hospital:

Si usted escribe...
"El paciente deberá realizar la ingesta del medicamento en el horario nocturno"

Cámbielo por...
"Tome la pastilla en la noche"

Si usted escribe...
"Solicitamos comedidamente se sirva diligenciar el formulario"

Cámbielo por...
"Por favor, llene el formato"

ESE Hospital Marco Fidel Suárez
Compromiso de Vida
GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia



CLAVES PARA ESCRIBIR CON CLARIDAD

(Guía práctica)

Si usted escribe...

"Se le informa que la orden de traslado se encuentra supeditada a la aceptación de red y asignación de ambulancia medicalizada por la EAPB obligada en el fallo".

Cámbielo por...

"El juez le dio la razón en la tutela, pero el traslado depende de su EPS. El hospital ya tiene todo listo; ahora la EPS debe asignar la clínica que lo recibirá y enviar la ambulancia".

Si usted escribe...

"Se procede a la retención de los emolumentos mensuales en cumplimiento de la medida cautelar decretada mediante auto".

Cámbielo por...

"Llegó una orden del juez para congelar parte de su sueldo. Por ley, el hospital debe retener ese dinero hasta que el juzgado ordene lo contrario".

ESE Hospital Marco Fidel Suárez
Compromiso de Vida
GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia



RECUERDE APLICAR ESTOS 5 PASOS AL ESCRIBIR:

- **Use oraciones cortas:** máximo 20 palabras por oración. Una idea por frase.
- **Use voz activa:** diga quién hace qué. (Mejor: "La enfermera le tomará la presión" que "La presión será tomada por la enfermera").
- **Use palabras sencillas:** prefiera "ayudar" en vez de "coadyuvar", o "usar" en vez de "utilizar".
- **Use verbos en lugar de sustantivos:** (mejor: "Decida" que "Tome la decisión").
- **Use un tono adecuado:** trate a las personas con respeto, pero con cercanía. **No necesita un lenguaje tan formal que suene frío o lejano.**



¿CÓMO DEBE SER EL FORMATO DE UN TEXTO?

El diseño de un documento es tan importante como las palabras. Si el texto se ve feo o complicado, la gente no lo leerá.

Revise estos puntos en cada comunicación del hospital:

- **Tamaño de letra:** use mínimo tamaño 12 para textos generales y 14 o 16 para adultos mayores.
- **Párrafos cortos:** de 3 a 5 líneas como máximo. Un párrafo = una idea.
- **Use títulos y subtítulos:** que guíen la lectura (ej. "¿Cómo agendar una cita?", "Pasos para su cirugía").
- **Use viñetas (•) o números (1, 2, 3):** para listas de requisitos o pasos a seguir.
- **Espacio en blanco:** deje márgenes amplios y espacio entre líneas. No sature la página.
- **Resalte lo importante:** use negritas para las palabras clave, pero no abuse de las mayúsculas sostenidas *(ESTO CANSA LA VISTA).*



ESCRITURA INCLUYENTE

(Tratar bien a todos)

En el hospital atendemos a personas diversas. Nuestro lenguaje debe reflejar respeto por esa diversidad.

- **Evite el masculino genérico:** use "las y los pacientes", "los ciudadanos y las ciudadanas", o use palabras neutras como "la persona", "la ciudadanía", "el equipo de salud".
- **No use estereotipos:** no asuma que solo las enfermeras son mujeres o que solo los médicos son hombres.
- **Trato digno:** no use diminutivos como "viejito" o "muchachito" para referirse a los adultos mayores o pacientes. Dígales "señor", "señora" o por su nombre.

GUÍA RÁPIDA PARA DOCUMENTOS ESPECÍFICOS

Aquí le mostramos cómo aplicar el lenguaje claro en el día a día del hospital:

- **Avisos y Carteles (Para pacientes y visitantes):**
  - Ponga el mensaje más importante al inicio.
  - Use dibujos o iconos (ej. 🩺 para consulta, 💊 para farmacia) que ayuden a guiar a las personas que tienen dificultades para leer.

- **Correos Electrónicos Internos:**

-Ponga un asunto claro (ej. "Cambio de horario en el turno de noche").

-Vaya al grano en el primer párrafo. Si el correo es largo, use títulos internos.

Instructivos de Trámites (Ej. Cita de control):

-Escriba los pasos en orden numérico (1, 2, 3).

-Use frases como: "Paso 1: llegue 15 minutos antes. Paso 2: Diríjase al módulo de atención..."

REVISIÓN FINAL

(El "Chequeo de Claridad")

Antes de enviar o imprimir cualquier documento, pídale a un compañero que lo lea y pregúntele:

1.¿Entendiste el mensaje principal?

2.¿Sabes qué debes hacer después de leer esto?

3.¿Hay alguna palabra que no entiendas?

Si alguien que no es experto en el tema puede responder esas preguntas, ¡felicitaciones! Su documento está en lenguaje claro.



UN EJEMPLO PRÁCTICO

(Antes y Después)

EJEMPLO 1

Versión Antigua (Difícil de entender)

"En virtud de la presente, se le informa que, para la obtención de la orden de servicios ambulatorios, es menester que el usuario se presente en la ventanilla de admisiones con la totalidad de los documentos exigidos en el artículo 5 de la resolución interna, so pena de no poder ser atendido."



Versión en Lenguaje Claro (Fácil)

"Para sacar su orden de consulta externa, necesita:
1. Llegar a la ventanilla de admisiones.
2. Presentar su cédula y su carnet de afiliación.
Nota: Si no trae estos documentos, no podremos atenderlo."

EJEMPLO 2

Versión Antigua (Difícil de entender)

"En atención a su PQRSF radicada con el número 2026-0458, nos permitimos informarle que, una vez efectuada la revisión y el análisis de su caso por parte del comité de historias clínicas, se procedió a verificar la ruta de atención que le fue asignada. Se evidencia que la programación de su cita de cirugía se encuentra supeditada a la disponibilidad de agenda del especialista. En consecuencia, su requerimiento ha sido escalado al área de programación para que, en el menor tiempo posible, se le asigne una nueva fecha. Estaremos atentos a cualquier novedad."



Versión en Lenguaje Claro (Fácil)

"**Respuesta a su queja sobre la cita de cirugía (Radicado 2026-0458)**

Gracias por comunicarnos su situación. Entendemos que está preocupado porque su cirugía no ha sido programada.
Para revisar su caso, consultamos su historia clínica y hablamos con el equipo de cirugía.

Esto es lo que encontramos:

- Su orden médica está vigente.
- La demora se debe a que el especialista no tiene citas disponibles en este momento.

Esto es lo que va a pasar a partir de ahora:

1. El Hospital ya asignó su caso al área de programación para que sea prioritario.
2. En cuanto se habiliten nuevos cupos, nosotros nos comunicaremos con usted para darle una fecha.

¿Qué debe hacer usted?

- Esperar nuestra llamada en los próximos 10 días hábiles. Si tiene más preguntas, puede llamarnos al XXXXX".



COMPROMISO DEL HOSPITAL MARCO FIDEL SUÁREZ

Este manual es una herramienta de trabajo.

Nos comprometemos a:

- Revisar todos nuestros formatos y avisos para hacerlos más claros.
- Socializar a todo el personal estas reglas de escritura.
- Escuchar a los pacientes y colaboradores de la institución: si algo no se entiende, lo reescribimos.

El lenguaje claro es una muestra de respeto y calidad en la atención.

¡Manos a la obra!

Marco Fidel Suárez
Compromiso de Vida

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

DATOS DE CONTACTO

Somos una institución prestadora de servicios de salud de mediana y alta complejidad; comprometidos con el cuidado de la vida a través de altos estándares de calidad, profesionales idóneos y orientados a brindar una atención integral a nuestros usuarios y sus familias.

Actualmente, tenemos dos sedes hospitalarias ubicadas en la zona norte del Área Metropolitana y contamos con 29 servicios habilitados, cumpliendo con los requisitos de seguridad del paciente y orientados a la recuperación e intervención en los procesos de salud y enfermedad.

01 8000 517 347

@hospitalmfs

https://www.hmfs.gov.co/

Calle 44 Nº 49B - 90



Marco Fidel Suárez
Compromiso de Vida

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia