



"Dr. Teodoro Gebauer W"

PROTOCOLO "ATENCIÓN AL USUARIO"

Código: PT-OIRS-01

Versión: 01

Fecha: Junio 2014

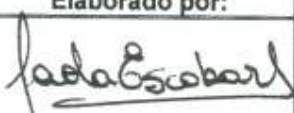
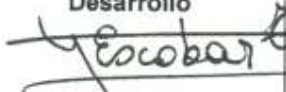
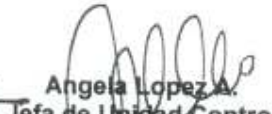
Página: 1 de 9

Vigencia: Julio 2017

PROTOCOLO

"ATENCIÓN AL USUARIO "

Resolución Exenta N° 991

Elaborado por:	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
 Patricia Bañez M. Jefa OIRS	 Paola Escobar G. Analista Unidad de Control de Gestión, Planificación y Desarrollo  Yasmina Escobar T. Analista Unidad de Control de Gestión, Planificación y Desarrollo	 Angela Lopez A. Jefa de Unidad Control de Gestión, Planificación y Desarrollo 	 Dr. Mario Reyes V. Director 
Fecha: Mayo 2014	Fecha: Junio 2014	Fecha: Junio 2014	Fecha: Junio 2014

Cualquier copia parcial o total no es válida sin la debida autorización de la Dirección del Establecimiento.



"Dr. Teodoro Gebauer W"

PROTOCOLO "ATENCIÓN AL USUARIO"

Código: PT-OIRS-01

Versión: 01

Fecha: Junio 2014

Página: 2 de 9

Vigencia: Julio 2017

INDICE

SECCIÓN	PAGINA
1.- Introducción	3
2.- Objetivos Generales	3
3.- Objetivos Específicos	3
4.- Alcance	3
5.- Responsables	4
6.- Definiciones o Glosario	4
7.- Documentación de referencia	5
8.- Desarrollo	5
9.- Documentos Asociados	11
10.- Registro	11
11.- Indicador	11
12.- Distribución	11
13.- Flujo de Atención	12
Anexo	

Cualquier copia parcial o total no es válida sin la debida autorización de la Dirección del Establecimiento.



"Dr. Teodoro Gebauer W"

PROTOCOLO "ATENCIÓN AL USUARIO"

Código: PT-OIRS-01

Versión: 01

Fecha: Junio 2014

Página: 3 de 9

Vigencia: Julio 2017

1. INTRODUCCIÓN:

El mejoramiento de la calidad en la atención al usuario es un proceso continuo a partir del año 2005 (Reforma de Salud), paulatinamente se han implementado medidas orientadas a este objetivo, entre ellas el trato al usuario.

El protocolo de "Atención de Usuario" surge de la necesidad de mejorar positivamente en la satisfacción de los usuarios del establecimiento, ya que estos no solo evalúan aspectos técnicos, sino que además en su percepción de satisfacción valoran aspectos tales como: tiempo de espera, trato, relación con el equipo de salud, acceso a la información, entre otros.

Este protocolo contiene todos los pasos que el funcionario debe seguir, al momento de atender a un paciente y usuario, así como los aspectos más importantes que debe tomarse en cuenta al momento de ocurrir el primer contacto, y así poder desde un principio, brindar una atención de calidad, más humanizada y personalizada al paciente que la requiere.

2. OBJETIVO GENERAL:

Contribuir a mejorar la percepción de satisfacción usuaria, promoviendo conductas observables definidas como una atención digna, que resguarde principios éticos en el trato que se otorga a los usuarios/as, fortaleciendo y cautelando sus derechos explícitos de no discriminación, respeto a la privacidad, pudor, confidencialidad, acompañamiento e información y calidad en los procesos técnicos y administrativos.

3. OBJETIVOS ESPECIFICOS:

1. Instalar pautas que orienten y aconsejen al funcionario (a) a entregar una atención más humanizada, amable y acogedora.
2. Proporcionar información clara y accesible sobre las conductas a seguir por los funcionarios de atención directa de público frente a determinadas situaciones.
3. Prevenir y manejar situaciones de conflicto en las unidades con atención directa de Usuarios.
4. Constatar cumplimiento y percepción de los Usuarios.

4. ALCANCE

En todas las Unidades que tengan atención directa con usuario de nuestro establecimiento.

5. RESPONSABLES

Cualquier copia parcial o total no es válida sin la debida autorización de la Dirección del Establecimiento.

 "Dr. Teodoro Gebauer W"	PROTOCOLO "ATENCIÓN AL USUARIO"	Código: PT-OIRS-01
		Versión: 01
		Fecha: Junio 2014
		Página: 4 de 9
		Vigencia: Julio 2017

Profesional	De qué es responsable
Directivos	Difundir y velar por el cumplimiento de los protocolos de atención (Dirección; Subdirección Médica, Subdirección Administrativa).
Jefes de Unidades con atención directa	Velar por que los protocolos de atención se apliquen en forma sistemática en sus respectivas dependencias.
Personal de atención en módulos	Utilizar como base para la atención de usuarios los lineamientos establecidos en el protocolo de atención, para las diferentes prestaciones que, de acuerdo a la naturaleza de la unidad en la que se desempeña, le corresponda otorgar.
Encargado de Satisfacción Usuaría	Monitoreo de cumplimiento de protocolos de atención. Medición e informe de satisfacción usuaria relativa a este ámbito.

6. DEFINICIONES O GLOSARIO:

Protocolo: Conjunto de normas y procedimientos útiles para la transmisión de datos (comunicación), conocido por el emisor y el receptor.

Satisfacción del Usuario: Nivel de conformidad que experimenta una persona cuando realiza una compra o utiliza un servicio.

Usuario: Es la persona que utiliza, demanda y elige los servicios de salud. En torno a él se organizan los servicios que se prestan en los establecimientos. Cabe destacar, que el usuario es el consumidor final de esos servicios, por ende, es el centro de las actividades.

Trato: Forma de actuar, proceder y/o comportarse de una persona en su relación con los demás.

Escucha Activa: Acto de oír con atención voluntaria y alerta, para demostrar interés complementado con señales verbales, gestos no verbales y lenguaje corporal.

Empatía: Capacidad para colocarse en el lugar de otra persona y transmitirlo, es decir, comprender la situación de la otra persona.

7. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Manual de Difusión y Aplicación de Trato al Usuario, Hospital Provincial de Huasco 2012.
 Manual de Procedimientos Sistema Integral de Información y Atención a Clientes, Beneficiarios y Usuarios, Minsal, Versión N° 8, 2013.
 Protocolo de Atención Unificado, Dirección Servicio de Salud Metropolitano Oriente.

8. DESARROLLO



"Dr. Teodoro Gebauer W"

PROTOCOLO "ATENCIÓN AL USUARIO"

Código: PT-OIRS-01

Versión: 01

Fecha: Junio 2014

Página: 5 de 9

Vigencia: Julio 2017

DECLARACION DE ATENCION USUARIO

El protocolo estará constituido a lo menos por los siguientes puntos, en que se establece que los usuarios y usuarias tendrán derecho a:

- Recibir una atención amable y acogedora.
- Al respeto de su personalidad, dignidad e intimidad.
- A la confidencialidad de toda la información relacionada con su proceso de atención.
- A conocer en nombre de los funcionarios que lo atienden.
- Recibir información clara y sencilla respecto a su necesidad o inquietud derivada de las prestaciones de salud.

CONDICIONES GENERALES PARA LA ATENCION

- Utilizar un tono de voz adecuado, amable y cordial.
- Evitar un lenguaje coloquial y uso de siglas, en el caso de usarlas, se deben explicar.
- Dar prioridad al usuario, es decir, si el funcionario está conversando con su compañero y se acerca un usuario, dejar la conversación y enfocarse en el usuario.
- En todo momento mantener contacto visual con la persona, sobre todo en momentos en cuales se le está dirigiendo la palabra.
- Evitar dejar el lugar de trabajo solo.
- Credencial siempre visible.
- Tratar al usuario por su nombre, pero siempre en un marco de respeto, se recomienda tratar al usuario de "usted" como complemento. (Ejemplo: "Sr. García, ¿me permite...?"; "Sra. Rosa, ¿usted ha asistido a....?").
- Evitar llamadas tanto telefónicas como de celular (ya sea llamar o recibir) durante la atención, a excepción de que sea en relación y en servicio de la atención.
- Cuidar su presentación personal, recuerde que usted es la cara visible de la institución.
- En el caso de alguna situación de conflicto siempre mantener la calma y ser empático con el usuario, para evitar que la situación se salga de control.
- En el caso que sea necesario, pedir disculpas a nombre del establecimiento, sin culpar a otros.
- No haga comentarios en voz alta acerca de las patologías que presenta un usuario, tampoco deje documentos relacionados a la vista del público general.
- No deje de atender al usuario por contestar el teléfono, a menos que la llamada tenga relación directa con la atención del usuario presente. Mantenga un volumen de timbre telefónico moderado bajo.
- En caso de derivación del usuario, es necesario conocer qué hace cada departamento o área del hospital y saber cuáles son los funcionarios involucrados en cada trámite o servicio que se indica al usuario. Si la situación lo permite, llame a la sección de derivación comunicando el envío del usuario, así también asegurará desplazamientos con la certeza que habrá un receptor.
- Si la persona es transgénero o transexual (Trans), se le debe llamar en lo posible por su nombre social, independiente del nombre legal (Circular N° 34 del Ministerio de Salud, vigente desde el 13 de septiembre de 2011).
- Trate al Usuario del mismo modo que le gustaría que lo trataran a usted. Sea amable y despídase cortésmente.

Cualquier copia parcial o total no es válida sin la debida autorización de la Dirección del Establecimiento.



Dr. Teodoro Gebauer W.

PROTOCOLO "ATENCIÓN AL USUARIO"

Código: PT-OIRS-01

Versión: 01

Fecha: Junio 2014

Página: 6 de 9

Vigencia: Julio 2017

8.1 Guía General de la comunicación

Los siguientes aspectos constituyen una guía general de actuación para mejorar la calidad de la atención y comunicación entre los funcionarios y los pacientes/ usuarios.

Saludo y Presentación:

-Buenos días /buenas tardes / buenas noches (según corresponda).

-Mi nombre es...

-Uso Obligatorio de la credencial de identificación.

-Sr. Sra., ¿Cuál es su nombre?

Esta etapa es fundamental dado que puede marcar la disposición de los interlocutores durante toda la conversación. Se debe mostrar un trato agradable, buena disposición y una actitud positiva. Si la persona se encuentra alterada se debe mantener una actitud calmada.

La presentación puede omitirse solo si se ha atendido al usuario anteriormente y entre ambos ya se conocen, por último, cabe destacar que el saludo inicial es un gesto de educación y de respeto hacia el otro.

Motivo de Consulta:

- ¿En qué lo puedo ayudar? / ¿Cuál es su consulta? / ¿Qué información desea obtener? / ¿Qué necesita? / ¿En qué puedo atenderlo?

Es el funcionario quien debe abrir la relación de atención, debe mostrar interés en lo que le están exponiendo y si detecta a algún Usuario confundido o desorientado, debe actuar proactivamente, acercándose y consultar si tiene dudas, que desea, que busca, etc.

Escucha Activa:

Dejar que la persona exprese su duda, consulta, malestar, confusión u otra, sin interrupciones, esto debe ser acompañado de una escucha activa y contacto visual por parte del funcionario. Según sea el caso, si es necesario indagar más, se debe hacer para comprender correctamente la demanda del usuario.

La escucha activa es fundamental (desde la postura corporal hasta el contacto visual) ya que demuestra el interés del funcionario y la importancia que se da al Usuario.

Respuesta:

Al contar con la respuesta que requiere el Usuario, esta debe ser transmitida en forma precisa y clara, en un lenguaje simple y sin tecnicismos que puedan confundir al usuario. La respuesta puede ser acompañada de algún material informativo, como volantes, trípticos y/o anotación de un dato relevante.

En el caso de no contar con la información requerida, o esta no sea de resolución del punto de atención, se deben evitar respuestas como; "No", "Aquí no es", "No sé", "pregunte en otro lado"; se debe derivar y orientar al Usuario donde corresponda. Se debe explicar que "lamentablemente" (utilizar este concepto) se trata de un tema fuera de su competencia y que debe dirigirse a....

Verificación de la comprensión:

- Entonces, ¿quedamos en...? / Cualquier otra duda, dígamela... / ¿Alguna duda o consulta?

Dado que muchas veces los usuarios no entienden el mensaje entregado y por vergüenza o timidez no vuelven a preguntar, el funcionario debe asegurarse de que la información entregada fue entendida. Antes del cierre de la atención se debe consultar si existe alguna duda y/o si queda alguna consulta más.

 "Dr. Teodora Gebauer W"	PROTOCOLO "ATENCIÓN AL USUARIO"	Código: PT-OIRS-01
		Versión: 01
		Fecha: Junio 2014
		Página: 7 de 9
		Vigencia: Julio 2017

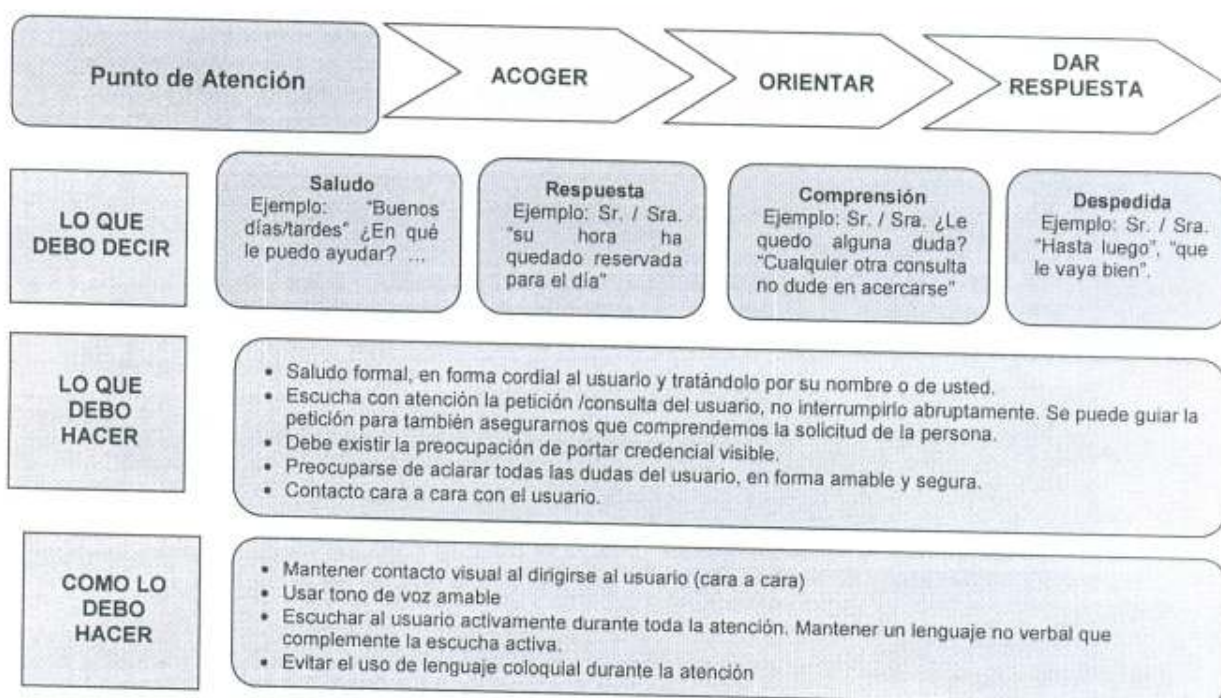
Despedida:

- Hasta luego / Que tenga un buen día /

Debe seguir la lógica de una atención cordial y amable. La despedida busca ser la culminación de un proceso satisfactorio en cuanto a la percepción de la relación y atención que da el establecimiento.

Este proceso pretende ser una contribución a la imagen y valoración del servicio que se otorga, por lo tanto influirá en la atención usuaria.

8.2 Resumen básico del Protocolo de Atención



8.3 Método de Evaluación de Aplicación del Protocolo

La aplicación del Protocolo de "Atención al Usuario/a" se evaluará, a través, de la aplicación de un check list, el que es entregado por el Servicio de Salud Metropolitano Occidente. Esta pauta de cotejo se realizara trimestralmente por un funcionario de la O.I.R.S., con cuyos resultados la Jefa de la O.I.R.S. elaborará un informe, el que será distribuido en primera instancia al Director del establecimiento y posteriormente a todos los Jefes de Unidades, con la finalidad de que tomen conocimiento de la situación y adopten las medidas correctivas necesarias en los casos que correspondiese.

9. DOCUMENTOS ASOCIADOS

Pauta de cotejo Check List enviado desde el SSMOc.

Cualquier copia parcial o total no es válida sin la debida autorización de la Dirección del Establecimiento



"Dr. Teodoro Gebauer W"

PROTOCOLO "ATENCIÓN AL USUARIO"

Código: PT-OIRS-01

Versión: 01

Fecha: Junio 2014

Página: 8 de 9

Vigencia: Julio 2017

10. REGISTROS

Lugares donde se resguarda que quede contenida la información relacionada con el cumplimiento del instructivo (libros, planillas manuales o informatizadas, ficha del paciente)

11. INDICADOR

Nº total de puntos de atención donde se encontraba el Protocolo de "Atención al Usuario"
Nº total de puntos de atención directa del Usuario en el establecimiento

12. DISTRIBUCIÓN

- Dirección.
- OIRS
- Gestión del Cuidado
- Unidad de Emergencia
- Consultorio Adosado
- Laboratorio y Banco de Sangre
- Imagenología
- Kinesiterapia y Terapia Ocupacional
- Dispensación Farmacia 1º piso
- Maxilo Facial
- Recaudación 1º piso
- SOME
- EU Encargada 4º piso
- EU Encargada 3º piso
- Pensionado
- Ambulatorio
- Unidad de Control de Gestión, Planificación y Desarrollo
- Oficina de Partes

Cualquier copia parcial o total no es válida sin la debida autorización de la Dirección del Establecimiento.



"Dr. Teodoro Gebauer W"

PROTOCOLO "ATENCIÓN AL USUARIO"

Código: PT-OIRS-01

Versión: 01

Fecha: Junio 2014

Página: 9 de 9

Vigencia: Julio 2017

13. FLUJO DE ATENCIÓN

