




PROTOCOLO ATENCION Y TRATO AL USUARIO

CESFAM MARIQUINA


Documento elaborado por: Daniela Sanhueza Arias Trabajadora Social	Revisado por: Susana Suazo Directora CESFAM Mariquina Comité Calidad	Aprobado por: Susana Suazo Directora CESFAM Mariquina Comité Calidad
Fecha: Noviembre, 2015.	Fecha: Junio 2016	Fecha: Junio 2016
Documento modificado por: <i>Primera edición.</i>		
Distribución: Todas las unidades de CESFAM Mariquina		

 <p>CENTRO DE SALUD FAMILIAR MARIQUINA</p>	<p><u>Protocolo Atención y Trato al Usuario</u></p> <p><u>CESFAM Mariquina</u></p>	Edición : Primera
		Fecha : Junio 2016
		Página: 19
		Vigencia : Junio 2021

INDICE

Contenido

I.	Introducción.....	4
II.	Objetivos.....	5
	II.I Objetivo General.....	5
	II.II Objetivos Específicos.....	5
III.	Protocolo Dirigido, Alcance.....	6
IV.	Responsables de Aplicación.....	6
V.	Desarrollo Atención y Trato al Usuario.....	7
VI.	Glosario.....	7
VII.	Procedimientos.....	10
	A) Condiciones generales de atención en dependencias del centro.....	10
	B) Comunicación eficaz con los usuarios.....	11
	C) Atención y/o contacto vía telefónica.....	14
	D) Orientación general atenciones.....	15
VIII.	Anexos.....	18
IX.	Bibliografía.....	19

 <p>CENTRO DE SALUD FAMILIAR MARIQUINA</p>	<p><u>Protocolo Atención y Trato al Usuario</u></p> <p><u>CESFAM Mariquina</u></p>	Edición : Primera
		Fecha : Junio 2016
		Página: 19
		Vigencia : Junio 2021


I. INTRODUCCION

El aumento de la calidad de satisfacción y mejora en el trato al usuario es uno de los desafíos para los profesionales que forman parte de la Atención Primaria de Salud de la comuna de San José de la Mariquina. Esto, posibilita la mejora continua en el proceso de atención y relaciones entre los (as) usuarios, los grupos familiares y la comunidad.

Si bien el CESFAM cuenta con un Manual de Trato al Usuario redactado por la Directora del establecimiento Sra. Susana Suazo Salcedo y Consejo de Desarrollo Local, es importante protocolizar las atenciones y cualidades de estas, permitiendo así que los profesionales enmarquen su atención en el buen trato, mejorando la calidad de atención de las personas, estandarizando criterios, definiendo secuencia, duración y responsabilidades de cada uno de los funcionarios en atención.

El siguiente protocolo se basa en Manual de Trato al Usuario anteriormente mencionado, ya que al ser redactado por el CODELO de Mariquina se consideran las percepciones de los usuarios, conociendo las expectativas de las personas que hacen uso de la atención pública y se relacionan con los profesionales de la Salud, logrando acercar a la comunidad a los centros de salud.

Se espera que el siguiente documento contribuya a la formación de los funcionarios en propiciar una atención de calidad hacia el usuario, y una guía de atención ante situaciones difíciles donde el funcionario y la institución se ponen a prueba.

 <p>CENTRO DE SALUD FAMILIAR MARIQUINA</p>	<p><u>Protocolo Atención y Trato al Usuario</u></p> <p><u>CESFAM Mariquina</u></p>	Edición : Primera
		Fecha : Junio 2016
		Página: 19
		Vigencia : Junio 2021

II. OBJETIVOS


II.I Objetivo General:

“Potenciar y promover la atención de calidad hacia los usuarios (as) y sus grupos familiares desde los funcionarios del Centro de Salud Familiar de la comuna de San José de la Mariquina”.

II.II Objetivos Específicos:

a) “Fortalecer practicas positivas de atención en funcionarios de la Atención Primaria de Salud de la comuna de San José de la Mariquina”.

b) “Otorgar a los funcionarios herramientas básicas de atención y calidad de trato al usuario en Centro de Salud Familiar de la comuna de San José de la Mariquina”.


 <p>CENTRO DE SALUD FAMILIAR MARIQUINA</p>	<p><u>Protocolo Atención y Trato al Usuario</u></p> <p><u>CESFAM Mariquina</u></p>	Edición : Primera
		Fecha : Junio 2016
		Página: 19
		Vigencia : Junio 2021

III. PROTOCOLO DIRIGIDO A, ALCANCE

El presente protocolo de atención y trato al usuario esta dirigido a todos los profesionales del área de la salud, ya sean clínica y/o social, Directora Sra. Susana Suazo del Centro de Salud Familiar de la comuna de San José de la Mariquina, y sus postas y servicios de atención rural.

IV. RESPONSABLES DE LA APLICACIÓN

La satisfacción usuaria y calidad de los servicios que otorga el CESFAM es responsabilidad de todos los funcionarios de la Atención Primaria de Salud (APS), por lo que los responsables de su aplicación corresponden a todos los profesionales que se desempeñen en dependencias del centro, ya sea Centro de Salud Familiar, Centro Comunitarios de Salud Familiar y Postas y servicios de atención Rural.

 <p>CENTRO DE SALUD FAMILIAR MARIQUINA</p>	<p><u>Protocolo Atención y Trato al Usuario</u></p> <p><u>CESFAM Mariquina</u></p>	Edición : Primera
		Fecha : Junio 2016
		Página: 19
		Vigencia : Junio 2021

V. DESARROLLO ATENCION Y TRATO AL USUARIO

Una atención y buena relación entre los usuarios y profesionales va a depender del grado de la eficacia y efectividad con la que entablemos una conversación o atención.

A continuación se definirán principales conceptos referentes al protocolo de Atención y Trato al Usuario:


VI. Glosario:

Accesibilidad: Facilidad de entrar en contacto con el servicio o los funcionarios, facilidad de acceso físico y telefónico. Es un componente de la calidad de los servicios de salud. Incluye aspectos como el horario y los tiempos de espera.

Actitud: disposición de una persona hacia algo o alguien. Es parecido al estilo y ambos pueden ser modificados.

Atención personalizada: Consiste en un modo de atención en el que cada persona es atendida de manera singular e individualizada, en función de sus características propias y sus problemas personales.

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

 <p>CENTRO DE SALUD FAMILIAR MARIQUINA</p>	<p><u>Protocolo Atención y Trato al Usuario</u></p> <p><u>CESFAM Mariquina</u></p>	Edición : Primera
		Fecha : Junio 2016
		Página: 19
		Vigencia : Junio 2021

Calidad: propiedad atribuida a un servicio, actividad o producto que permite apreciarlo como igual, mejor o peor que otros. Es el grado en que un servicio cumple los objetivos para los que ha sido creado. La satisfacción de los usuarios es un componente importante de la calidad de los servicios.

Calidad percibida: Básicamente consiste en la imagen o el concepto de la calidad de un servicio que tienen sus usuarios. Incluye aspectos científico-técnicos, (fiabilidad, capacidad de respuesta, competencia técnica...), aspectos relacionados con la relación y comunicación con los funcionarios, (trato, amabilidad, capacidad de escucha, empatía, interés...) y aspectos sobre el entorno de la atención, (ambiente, decoración, equipamiento, limpieza)


Capacidad de respuesta: Hacer las cosas a su tiempo. Agilidad de trámites. Es un componente de la calidad de los servicios de salud.

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-usuario que asegura la intimidad y el secreto de la información que se genera en el proceso asistencial.

Empatía: Es la capacidad de ponernos en el lugar de la otra persona y transmitírselo, para que sepa que comprendemos su situación. Es uno de los rasgos de los funcionarios de las instituciones de salud pública más valorados por los usuarios.

Expectativas: Se refiere a aquello que los usuarios esperan encontrar cuando acuden a alguno de los Centros de Salud. Las expectativas se conforman a través de las experiencias previas o del conocimiento de las experiencias de otras personas; también se forman por lo que dicen los medios de comunicación, así como por los mensajes que transmiten los funcionarios de salud. Es muy importante no generar falsas expectativas, ya que ello puede provocar frustración e insatisfacción de los usuarios.

 <p>CENTRO DE SALUD FAMILIAR MARIQUINA</p>	<p><u>Protocolo Atención y Trato al Usuario</u></p> <p><u>CESFAM Mariquina</u></p>	Edición : Primera
		Fecha : Junio 2016
		Página: 19
		Vigencia : Junio 2021

Fiabilidad: Hacer las cosas bien a la primera. No cometer errores. Es un componente de la calidad de los servicios de salud.

Garantía: Acción y efecto de asegurar lo estipulado.

Mejora: Acciones encaminadas a incrementar la calidad de los servicios y, por tanto, a incrementar la satisfacción de los funcionarios y de los usuarios.


Orientación al usuario: Se refiere a la forma en que están organizados los servicios. Los servicios prestados por el CESFAM y sus Establecimientos dependientes deben adaptarse a las necesidades e intereses de sus usuarios.

Percepción: Son las conclusiones que obtienen los usuarios sobre la forma en que se le prestan los servicios. Manera de sentir el servicio prestado.

Funcionarios: Son todos y cada uno de los de las personas que desarrollan su trabajo en los Establecimientos de la APSM: médicos, enfermeras, auxiliares, técnicos y administrativos.

Satisfacción: Estado en el que se encuentran los usuarios cuando al prestarles un servicio determinado quedan cubiertas sus expectativas, o incluso se les da algo más de lo que ellos esperaban encontrar.

Usuario/ paciente/ cliente: Persona que utiliza, demanda y elige los servicios de salud. En torno a él se organizan todos los servicios que se prestan en el CESFAM y sus Establecimientos Dependientes. Debe ser el eje y centro alrededor del cual se organizan las actividades del sistema de salud


 <p>CENTRO DE SALUD FAMILIAR MARIQUINA</p>	<p><u>Protocolo Atención y Trato al Usuario</u></p> <p><u>CESFAM Mariquina</u></p>	Edición : Primera
		Fecha : Junio 2016
		Página: 19
		Vigencia : Junio 2021

VII. Procedimientos

Acciones a desarrollar en atención y trato al usuario en atenciones que los profesionales y funcionarios del CESFAM deben desarrollar en las distintas dependencias con las que cuenta el establecimiento:

a) Condiciones generales de atención en dependencias del Centro

- Utilizar tono de voz amable y cordial
- Evitar el uso de siglas y tecnicismos, en el caso de usarlas, explicar a lo que se hace referencia y preguntar si comprendió.
- Priorizar la atención al usuario, independientemente de lo que se este realizando, de no ser posible, señalar pronta atención de manera cordial.
- Mantener contacto visual con el usuario en todo momento.
- Mantener Credencial de identificación en lugar visible.
- Tratar al usuario por su nombre, con un marco de respeto “usted”. Ej.: Sra. Paulina...
¿Usted asistió a...?
- Evitar llamadas telefónicas y uso de celular durante la atención, a excepción a que corresponde a la atención.
- Cuide su presentación personal, usted es la cara visible del Centro de Salud.
- En el caso de presentarse una situación de conflicto, mantener la calma y empatizar con el usuario, así evitara que la situación se salga de control.
- En el caso de deber pedir disculpas, pídalas en nombre del establecimiento.
- No haga comentarios acerca de las patologías de los usuarios en pasillos, baños, salas de espera, etc. Ya que esta transgrediendo el derecho a confidencialidad de diagnostico de nuestros pacientes.

 <p>CENTRO DE SALUD FAMILIAR MARIQUINA</p>	<p><u>Protocolo Atención y Trato al Usuario</u></p> <p><u>CESFAM Mariquina</u></p>	Edición : Primera
		Fecha : Junio 2016
		Página: 19
		Vigencia : Junio 2021

- No deje documentos (fichas, exámenes, etc.) relacionados con la atención en lugares visibles para otros usuarios.
- En caso de derivación, es necesario conocer y entregar información al usuario del trámite o funcionario a quien es derivado.
- Trate al usuario del mismo modo que le gustaría que lo trataran a usted.
- Sea amable y despídase cordialmente.

b) Comunicación eficaz con los usuarios:


Comunicación Cara a Cara

La calidad de la comunicación entre el funcionario de salud y el usuario está en relación directa con los resultados positivos que se pueden obtener de ese encuentro, tanto sanitarios como de otro tipo.

Los siguientes aspectos constituyen una guía general de actuación para mejorar la calidad de la comunicación entre los funcionarios y los pacientes/usuarios en circunstancias normales, tanto en el ámbito de la consulta,, del servicio de atención al usuario o del domicilio del paciente.

Para lograr una comunicación eficaz y de calidad con el usuario es necesario:

1. Saludar, identificarse y presentarse. El usuario debe saber con quien está hablando en cada momento.
2. Siempre que sea posible, mantener la entrevista sentados.
3. Dejar hablar al interlocutor, preguntarle, pedirle opinión.
4. Conducir la conversación sin cortar: Para ello, se puede resumir, preguntar o parafrasear.
5. Escuchar activamente. Es decir, demostrar que se está escuchando y entendiendo al usuario.
6. Mirar a los ojos.

 <p>CENTRO DE SALUD FAMILIAR MARIQUINA</p>	<p><u>Protocolo Atención y Trato al Usuario</u></p> <p><u>CESFAM Mariquina</u></p>	Edición : Primera
		Fecha : Junio 2016
		Página: 19
		Vigencia : Junio 2021

7. Proporcionar información de forma anticipada, sistemática y de todos los aspectos relacionados con su situación:

- Hablar en lenguaje adaptado a las características del oyente.
- Evitar la terminología y el lenguaje técnico.
- Ordenar las ideas y mensajes.
- Utilizar mensajes cortos y simples.
- Recordar que el exceso de información dificulta la comunicación.
- No divagar ni dar rodeos: "Ir al grano".
- No mezclar temas.
- Poner ejemplos cercanos a la persona con la que se habla.
- Hablar en positivo.
- Repetir las ideas más importantes.
- Y preguntar al usuario/paciente si nos ha entendido, si le quedan dudas, si quiere saber algo más. Es muy importante estar seguros de lo que el paciente ha captado.


8. Mostrar interés y preocupación por los problemas y necesidades del usuario, tanto las verbalizadas como las que no se expresan verbalmente.

9. Asumir la comunicación como una actitud y como una capacidad que se puede aprender.

10. Promover la participación del/ de la paciente en la toma de decisiones. Enfatizar el carácter de diálogo y acuerdo. Preguntarle, pedirle opinión.

11. Utilizar apoyos visuales siempre que sea posible. Cualquier información, si además de oírla se ve, aumenta el potencial de comprensión y recuerdo.

12. Despedirse dejando claro en qué se queda, qué tiene que hacer el usuario la próxima vez, dónde tiene que dirigirse, con qué persona.


 <p>CENTRO DE SALUD FAMILIAR MARIQUINA</p>	<p><u>Protocolo Atención y Trato al Usuario</u></p> <p><u>CESFAM Mariquina</u></p>	Edición : Primera
		Fecha : Junio 2016
		Página: 19
		Vigencia : Junio 2021

Utilización del Lenguaje en la Comunicación con el usuario

- ✓ El vocabulario ha de ser fresco y actual, pero nunca vulgar.
- ✓ Utilizar preferentemente el tiempo presente.
- ✓ El estilo adoptado debe ser en positivo: *"Puedo informarle un poco más tarde, ya que entonces tendré a mano la agenda o Lista"*.
- ✓ Usar siempre palabras del lenguaje común

Existen palabras "comodín" que pueden ser utilizadas cuando se preste la ocasión para referirnos a los servicios y prestaciones del Servicio de Salud:



 <p>CENTRO DE SALUD FAMILIAR MARIQUINA</p>	<p><u>Protocolo Atención y Trato al Usuario</u></p> <p><u>CESFAM Mariquina</u></p>	Edición : Primera
		Fecha : Junio 2016
		Página: 19
		Vigencia : Junio 2021

Hay una serie de palabras y expresiones que deben evitarse:


- Las expresiones negativas: "*No, es imposible*".
- Fórmulas agresivas: "*No, eso en absoluto*".
- Frases de relleno: "*Eventualmente*", "*tenga paciencia*".
- Las expresiones personales: "*Está usted equivocado*".
- Los tecnicismos: "*Le van a hacer un EMP*".
- Expresiones que denoten inseguridad: "*No sé si podremos*".

C) Atención y/o Contacto Vía Telefónica

El contacto vía telefónica es uno de los medios de comunicación más utilizada en la actualidad por su rapidez e inmediatez. Sin importar la distancia a que se encuentre, el público recurre constantemente a él para comunicarse en forma expedita con nuestra institución o servicio. Incluso, en muchas ocasiones el primer contacto que se tiene con una organización es a través del teléfono.

La calidad de la respuesta que obtengan en sus llamadas, determinará la imagen que las personas se formarán de nuestra organización, ya sea como profesional, moderna, eficaz y con un personal entrenado para un buen trato. A continuación se detallan algunos elementos fundamentales en una atención telefónica de buena calidad.

- 1.- Saludar e identificarse, considera que el tono de la voz al tomar la llamada deberá ser cálido y acogedor, de modo que el interlocutor perciba que existe interés por escucharlo activamente y por ayudarlo a resolver el motivo de su consulta.
- 2.- Escuchar activamente, realizar preguntas que denoten su interés en la conversación.
- 3.- Reformular preguntas, de tal forma de resumir la información obtenida.

 <p>CENTRO DE SALUD FAMILIAR MARIQUINA</p>	<p><u>Protocolo Atención y Trato al Usuario</u></p> <p><u>CESFAM Mariquina</u></p>	Edición : Primera
		Fecha : Junio 2016
		Página: 19
		Vigencia : Junio 2021

4.- Responder, entregar la información solicitada, la elección de las palabras que se utilizan en una conversación telefónica, es un elemento que en gran medida determina el éxito de la comunicación, evitar tecnicismos, utilizar un lenguaje ágil y espontáneo, evitar tutear a las personas o bien hablar con familiaridad.

5. Despedirse, indicando la invitación a una nueva consulta.

6.- Sonrisa Telefónica. Al sonreír nuestra voz es más cálida y acogedora, ofrece mayor empatía al usuario y permite que el diálogo sea más provechoso.

d) Orientación General Atenciones:

Bienvenida. 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 primordial ya que marca la disposición de los interlocutores durante la atención.

Se debe mostrar un trato agradable, buena disposición y actitud positiva. Si la persona se encuentra alterada, debe mantener una actitud calmada.

La presentación debe omitirse solo si ya ha tenido una atención previa y entre ambos ya se conocen. Destacar que el saludo inicial es gesto de educación y respeto hacia el otro.

 <p>CENTRO DE SALUD FAMILIAR MARIQUINA</p>	<p><u>Protocolo Atención y Trato al Usuario</u></p> <p><u>CESFAM Mariquina</u></p>	Edición : Primera
		Fecha : Junio 2016
		Página: 19
		Vigencia : Junio 2021

Motivo de Consulta:

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

Es el funcionario quien debe abrir la relación de atención, debe poner interés en lo que le esta 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 el usuario 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 entender 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 para el usuario y/o atención, transmitir en forma precisa y clara, en un lenguaje simple, sin tecnicismos que originen confusión al usuario. Esta, puede ser acompañada de algún material informativo, como volantes, trípticos y/o anotaciones de lo relevante de la consulta y/o atención.

En el caso de no contar con la información requerida, o esta no sea resolución o punto de la atención, se deben evitar respuestas como; ¡No, aquí no es!, ¡No se!, “pregunte en otro lado”; se debe 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...

 <p>CENTRO DE SALUD FAMILIAR MARIQUINA</p>	<p><u>Protocolo Atención y Trato al Usuario</u></p> <p><u>CESFAM Mariquina</u></p>	Edición : Primera
		Fecha : Junio 2016
		Página: 19
		Vigencia : Junio 2021

Verificación de la comprensión:

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


Eso debido a 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.

Despedida:

Hasta luego/ Que tenga un buen día...

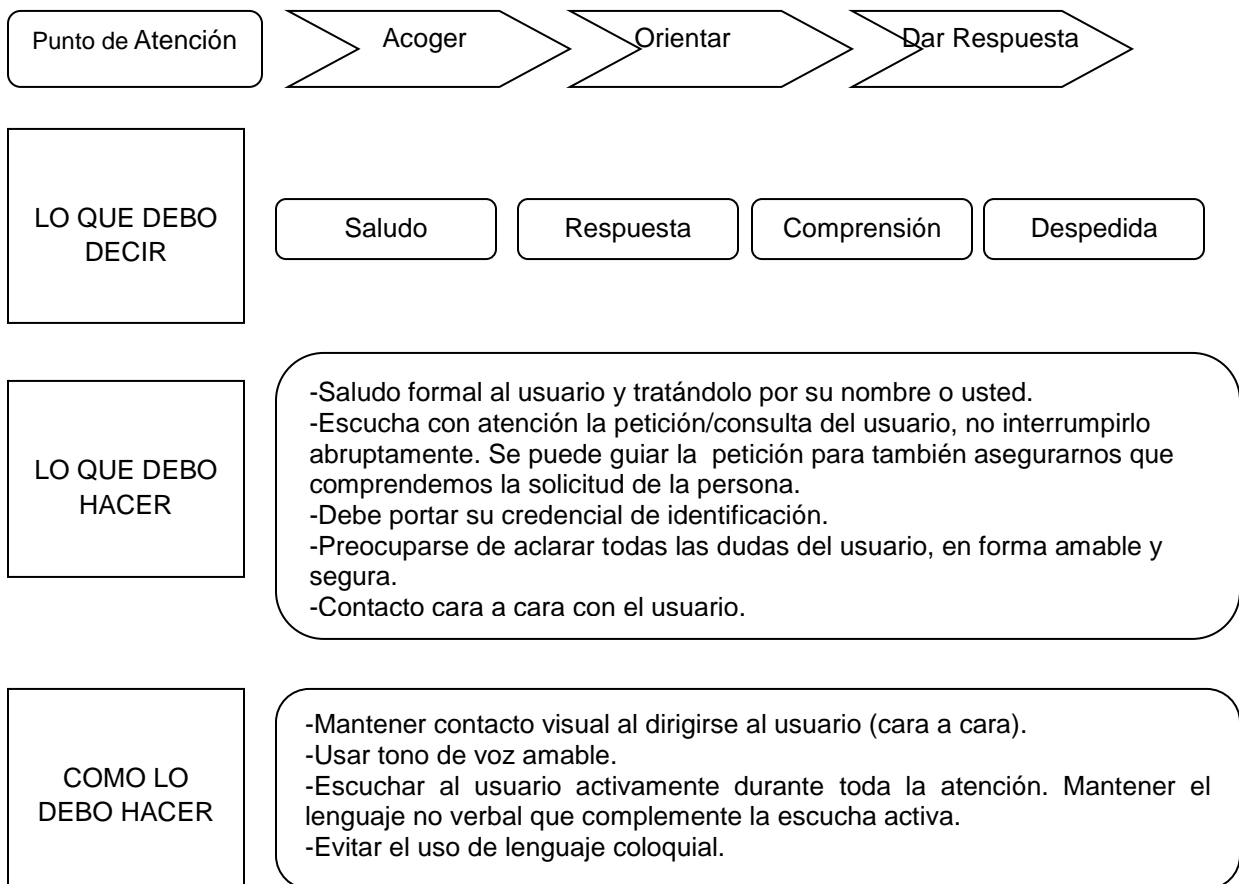
Debe seguir la lógica de una atención cordial y amable. La despedida busca ser la culminación de un proceso satisfactorio en cuanto a la percepción de la recepción y atención que brinda el establecimiento.


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

 <p>CENTRO DE SALUD FAMILIAR MARIQUINA</p>	<p><u>Protocolo Atención y Trato al Usuario</u></p> <p><u>CESFAM Mariquina</u></p>	Edición : Primera
		Fecha : Junio 2016
		Página: 19
		Vigencia : Junio 2021

VIII. ANEXOS

I. Flujograma



 <p>CENTRO DE SALUD FAMILIAR MARIQUINA</p>	<p><u>Protocolo Atención y Trato al Usuario</u></p> <p><u>CESFAM Mariquina</u></p>	Edición : Primera
		Fecha : Junio 2016
		Página: 19
		Vigencia : Junio 2021

IX. BIBLIOGRAFIA

- *Costa M., López, E. (1986): Salud comunitaria (Martínez Roca. Barcelona)*
- *German Caicedo Prado: Gobernar es Comunicar. Editorial USC (Colombia), 2004*
- Itaka. "Manual para la información y atención al usuario del servicio de salud de castilla. La mancha. España" Coaching aplicado al trato usuario.
- *Sanchiz, José Luis.: "Comunicar con éxito: teoría y práctica de la Comunicación".Ediciones Gestión 2000. Madrid 2004.*
- *Teoría [Pragmática] de la comunicación humana (con Janet Beavin y Don Jackson), Paul Watzlawick, 1981*
- *Vaamonde, L.M., Técnicas de comunicación hoy 1, Ed. MacGraw-Hill, Madrid 1993.*
- *Protocolo de atención unificado, Dirección Servicio de Salud Metropolitano Oriente.*