



Dirección
Satisfacción Usuaría y Participación Ciudadana
MBV/LVH/CDE/cde

[Handwritten signatures]

RESOLUCIÓN EXENTA N°

544

MAT.: *Protocolo de Atención y Trato al usuario/a*, versión 2.

ANT.: Protocolo de Atención y Trato al usuario, versión 1.

Curacaví,

31 AGO 2022

Vistos:

Lo dispuesto en la Ley N° 20.584, del 24 de abril de 2012, que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación a las acciones vinculadas a su atención de salud, en especial lo indicado en su artículo 5°, derecho a un trato digno; Ministerio de Salud. (2020) Decreto N°2, aprueba reglamento que regula el derecho a la atención preferente dispuesto en la Ley N° 20.584; Ministerio de Salud. (2019) Ley N°21.168, modifica la Ley N° 20.584, a fin de crear el derecho a la atención preferente; la Resolución Exenta N°148, de 17 de marzo de 2021, que encomienda funciones como "Encargada de Satisfacción Usuaría y Participación Ciudadana del Hospital de Curacaví"; la delegación de facultades conferidas en Decreto N°38 de 2005 (Reglamento Orgánico de los Establecimientos de Salud); Decreto Supremo N°140/2004; Título V del DFL N°1 de 2005 (DL N°2763/1979); atribuciones conferidas por Resolución Exenta N°0287 del Hospital de Curacaví, que establece el orden de subrogación del cargo de Director/a del Hospital de Curacaví y lo establecido en la Resolución N°1.600/2008 de Contraloría General de la República;

Considerando:

- I. Que el Hospital de Curacaví, resulta indispensable fortalecer la satisfacción usuaria, proporcionando un decálogo de atención y trato al usuario/a.
- II. Dado que el documento correspondiente al Protocolo de Atención y Trato al usuario/a requería de actualizaciones en relación con enfoque en atención en Farmacia y enfoque de género.
- III. Que en mérito y considerando lo anterior, dicto la siguiente:

Resolución:

1. **Actualícese** el documento ***Protocolo de Atención y Trato al usuario/a***, versión 2 el cual se adjunta y consta de 19 páginas incluyendo índice, contenido y anexos.
2. **Déjese constancia** de que el Protocolo de atención y trato al usuario/a está dirigido a todos/as las/os Funcionarias/os del Hospital de Curacaví y sus centros satélites, independiente se du estamento y calidad jurídica, así también a alumnos/as y personal contratado en modalidad honorarios y compra de servicios,

en especial las Unidades de Urgencia, Farmacia y lista de espera, tanto del área administrativa como clínica.

3. **Déjese constancia** que a contar de la fecha de aprobación de la presente resolución se termina la vigencia del documento Protocolo de Atención y Trato al usuario/a, versión 1.
4. **Remítase** una copia del documento a las subdirecciones y jefaturas de servicios y unidades aludidos para su conocimiento, difusión y aplicación.



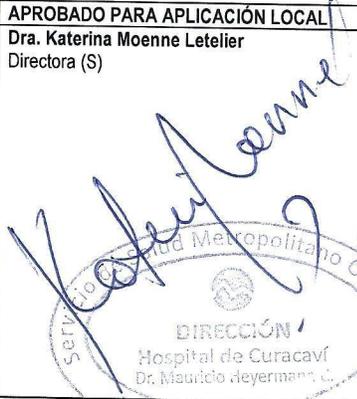
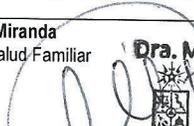
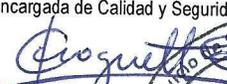
Dra. Katerina Moenne Letelier

Directora(s)
Hospital de Curacaví



Transcrito fielmente,
María Loreto Gonzalez Cerda
Ministro de Fe

- Distribución:**
- Dirección /Oficina de Partes
 - OCSP
- Distribución Digital:**
- Satisfacción Usuaría y Participación Ciudadana.
 - Subdirección de Atención Primaria.
 - Subdirección Médica.
 - Subdirección de Gestión del Cuidado.
 - Jefatura de Atención Hospitalaria.
 - Jefatura de Farmacia.
 - Encargados/as de Sectores: Atención Ambulatoria Hospital (Sectores verde y amarillo), CECOSF Valmi Aguirre y CECOSF María Salas.
 - Encargada de Salud Familiar y Comunitaria.
 - Encargado de Calidad de vida
 - Administrador de repositorio de documentos.

APROBADO PARA APLICACIÓN LOCAL Dra. Katerina Moenne Letelier Directora (S)  	AUTORA Loredana Villaseca Hernández Encargada de Satisfacción Usuaría y Participación Ciudadana  	REVISORES Dra. Margarita Miranda Encargada de Salud Familiar   Dra. Margarita Miranda P Rut: 13.906.448-8 Médica Familiar Universidad de Chile N° Registro 226732 Javier Torres Muñoz Encargado de Calidad de Vida  Camila Droguett Espinoza Encargada de Calidad y Seguridad del paciente  
Fecha de Aprobación Agosto 2022	Fecha de Elaboración Agosto 2022	Fecha de Revisión Agosto 2022



Protocolo de Atención y Trato al usuario/a

**Hospital de Curacaví
Dr. Mauricio Heyermann Cortés Familiar y Comunitario**

 <p>Dirección Satisfacción Usuaría y Participación Ciudadana</p>	 <p>Protocolo de Atención y Trato al usuario/a</p>	<p>Fecha elaboración</p> <p>Versión: 2 Edición: 1</p> <p>Próxima revisión</p>	<p>Agosto 2022</p> <p>Página: 2/19</p> <p>Agosto 2027</p>
<p>Satisfacción Usuaría y Participación Ciudadana</p>			

CONTENIDO

CONTROL DE CAMBIOS.....	3
1. AUTORA.....	3
2. REVISORES.....	3
3. ABREVIATURAS.....	3
4. DEFINICIONES O TÉRMINOS.....	4
5. INTRODUCCIÓN.....	6
6. OBJETIVOS.....	7
6.1. GENERAL.....	7
6.2. ESPECÍFICOS.....	7
7. ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	7
8. RESPONSABLES.....	7
9. DESARROLLO.....	8
9.1. PROTOCOLO DE TRATO AL USUARIO/A.....	8
9.2. PROCEDIMIENTO PARA UN TRATO DIGNO Y ACOGEDOR.....	9
9.3. RECOMENDACIONES PARA LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA.....	10
9.4. RESUMEN BÁSICO DEL PROTOCOLO DE ATENCIÓN.....	12
10. SISTEMA DE EVALUACIÓN.....	12
10.1. PAUTA DE OBSERVACIÓN.....	13
11. BIBLIOGRAFIA REFERENCIAS.....	13
12. ANEXOS.....	14
ANEXO N°1: ATENCIONES CON LENGUAJE INCLUSIVO.....	14
ANEXO N°2: PAUTA DE COTEJO “PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO”.....	16
ANEXO N° 3: DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS DESDE LA UNIDAD DE FARMACIA.....	17

 <p>Dirección Satisfacción Usuaría y Participación Ciudadana</p>	 <p>Protocolo de Atención y Trato al usuario/a</p>	<p>Fecha elaboración</p> <p>Versión: 2 Edición: 1</p> <p>Próxima revisión</p>	<p>Agosto 2022</p> <p>Página: 3/19</p> <p>Agosto 2027</p>
Satisfacción Usuaría y Participación Ciudadana			

CONTROL DE CAMBIOS

Versión / Edición	Descripción	Autor	Fecha Elaboración	Fecha Revisión	Aprobado por	Fecha Memo o Resolución
1	Creación	FAN	Julio 2019	Julio 2019	FMM	Sin registro
2	Modificación	LVH	Agosto 2022	Agosto 2022	KML	Res. Ex. N°544, 31/08/2022

I.- Protocolo de Atención y Trato al usuario/a

1. AUTORA

- Loredana Villaseca Hernández, Encargada de Satisfacción Usuaría y Participación Ciudadana, Hospital de Curacaví.

2. REVISORES

- Margarita Miranda, Encargada de Salud Familiar, Hospital de Curacaví.
- Javier Torres Muñoz, Encargado de Calidad de Vida, Hospital de Curacaví.
- Camila Droguett Espinoza., Encargada OCSP, Hospital de Curacaví.

3. ABREVIATURAS

Abreviatura	Significado
SOME	Servicio de Orientación Médico Estadístico
CECOSF	Centro Comunitario de Salud Familiar
OIRS	Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias
MALS	Maltrato, acoso laboral y sexual.
NNA	Niños, niñas y adolescentes.
LGBTIQA+	Lesbiana, Gay, Bisexual, Transgénero, Transexual, Travesti, Intersexual, Queer, Asexual, más posibilidades: Género fluido/Neutro/No Binario, otros.

 <p>Dirección Satisfacción Usuaría y Participación Ciudadana</p>	 <p>Protocolo de Atención y Trato al usuario/a</p>	<p>Fecha elaboración Agosto 2022</p> <p>Versión: 2 Edición: 1</p> <p>Próxima revisión</p>	<p>Página: 4/19</p> <p>Agosto 2027</p>
Satisfacción Usuaría y Participación Ciudadana			

4. DEFINICIONES O TÉRMINOS

Término	Definición
PROTOCOLO	Uno o un conjunto de procedimientos destinados a estandarizar un comportamiento humano o sistemático artificial frente a una situación específica.
ACCESIBILIDAD	Facilidad de entrar en contacto con el servicio o los profesionales, facilidad de acceso físico.
SALUDO	Es una forma cordial en que una persona hace notar a unas u otras, su presencia o a través de la cual comienza una conversación.
ACTITUD	Disposición de una persona hacia algo o alguien.
AMABILIDAD	Es el acto o el estado de comportamiento caritativo a otras personas y seres. Una persona amable es aquella que “por su actitud afable, complaciente y afectuosa es digna de ser amada”.
CONTACTO VISUAL	Es la situación donde dos individuos se miran uno al otro a los ojos al mismo tiempo. Es una forma de comunicación no verbal de gran impacto sobre el comportamiento social.
ATENCIÓN PERSONALIZADA	Consiste en un modo de atención en el que cada persona es atendida de manera singular e individualizada.
ESCUCHA ACTIVA	Saber escuchar consiste en dejar que los demás hablen y se expresen, escuchando activa y atentamente y observando lo que el interlocutor piensa y siente, mostrando nuestro interés con gestos, preguntas, expresiones, sonidos y comentarios que denoten que estamos siguiendo la conversación.
ASERTIVIDAD	Estilo de comunicación que emplean aquellas personas capaces de exponer sus puntos de vistas de forma flexible, abierta, siendo amable y con capacidad negociadora.
GARANTÍA	Acción y efecto de asegurar lo estipulado.
EMPATÍA	Capacidad de ponernos en el lugar de otra persona y transmitírselo, para que sepa que comprendemos su situación.
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Hacer las cosas a su tiempo. Agilidad de trámites.
COMPETENCIA	Capacidad y aptitud para realizar una tarea o desempeñar unas funciones de manera correcta y adecuada.
CONFIDENCIALIDAD	Es una característica de la relación profesional usuario que asegura la intimidad y el secreto de la información que se genera en el proceso asistencial.
EXPECTATIVAS	Se refiere a aquello que los usuarios esperan encontrar cuando acuden a solicitar atención de salud. Es muy importante no generar falsas expectativas, ya que ello puede provocar frustración e insatisfacción de los usuarios.
ORIENTACIÓN AL USUARIO /A	Se refiere a la forma en que están organizados los servicios.

 <p>Dirección Satisfacción Usuaría y Participación Ciudadana</p>	 <p>Protocolo de Atención y Trato al usuario/a</p>	<p>Fecha elaboración Agosto 2022</p> <p>Versión: 2 Edición: 1</p> <p>Próxima revisión Agosto 2027</p>	<p>Agosto 2022</p> <p>Página: 5/19</p> <p>Agosto 2027</p>
<p>Satisfacción Usuaría y Participación Ciudadana</p>			

INFORMACIÓN VERAZ Y OPORTUNA	Se refiere a información cierta y contrastable, entregada en el momento pertinente y preciso.
SATISFACCIÓN	Resolver la necesidad del usuario/a, entrega de un servicio que cumple sus expectativas.
TOLERANCIA	Es el respeto hacia las ideas, creencias o prácticas cuando son diferentes o contrarias a las propias y a las reglas morales. También podemos decir que siempre es congruente en algo al respeto.
RESPECTO	En las relaciones interpersonales comienza en el individuo, en el reconocimiento del mismo como entidad única, que necesita que se comprenda al otro. Consiste en saber valorar los intereses y necesidades de otro individuo en un encuentro.
TONO DE VOZ	Se refiere a la intensidad de la voz al expresarse, el tono también es un modo específico de expresar una cosa de acuerdo a los propósitos o las condiciones anímicas del hablante. Este se puede modular para sugerir emociones tales como ira, sorpresa o felicidad.
USO DE CREDENCIAL Y UNIFORME	Funcionario debe llevar su uniforme según estamento al que pertenece y con su respectiva credencial de identificación que señala su Nombre, Rut, Cargo y Nombre del establecimiento.
PUNTUALIDAD	Llegar o partir en la hora convenida.
DESPEDIDA	Acompañamiento que se hace a una persona que se marcha, hasta el momento de la separación.
SEXO BIOLÓGICO	Sexo asignado al nacer basado en la apariencia de los genitales externos.
SEXO REGISTRAL	Sexo registrado en el documento de identidad acorde a la identidad de género de la persona. La Ley 21.120 faculta su rectificación.
IDENTIDAD DE GÉNERO	Vivencia interna e individual del género tal como cada persona la siente profundamente, la cual podría corresponder o no con el sexo asignado al momento del nacimiento.
ORIENTACIÓN SEXUAL	Capacidad de sentir una profunda atracción emocional, afectiva y/o sexual por otra persona, ya sea del sexo opuesto o del mismo sexo.
CISGÉNERO	Personas cuya identidad de género coincide con su sexo asignado al nacer.
HETEROSEXUAL	Persona que se siente atraída hacia el sexo opuesto.
HOMOSEXUAL	Persona que se siente atraída hacia el mismo sexo. Lesbiana , para mujeres; Gay , para hombres.
BISEXUAL	Persona que se siente atraída tanto hacia personas del sexo opuesto, como del mismo sexo.
ASEXUAL	Persona que no siente atracción romántica y/o sexual por otras personas.
TRANS	<p>Incluye a personas Transgénero, Transexuales y/o Travestis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Transgénero: Persona cuyo sexo asignado al nacer no concuerda con el género con el que se identifica. Ejemplo: Persona que nace mujer pero se identifica a sí mismo como un hombre.

 <p>Dirección Satisfacción Usuaría y Participación Ciudadana</p>	 <p>Protocolo de Atención y Trato al usuario/a</p>	<p>Fecha elaboración Agosto 2022</p> <p>Versión: 2 Edición: 1</p> <p>Próxima revisión</p>	<p>Agosto 2022</p> <p>Página: 6/19</p> <p>Agosto 2027</p>
<p>Satisfacción Usuaría y Participación Ciudadana</p>			

	<ul style="list-style-type: none"> • Transexual: Persona Trans que ya ha realizado su transición de género mediante hormonas y/o intervenciones quirúrgicas, sin embargo es una distinción médica más que un término usado por la comunidad LGBTIAQ+. • Travestis: Persona que se viste con ropa habitualmente usada del sexo contrario, independiente de su identidad y/u orientación sexual.
INTERSEX	Personas que nacen con una anatomía sexual, órganos reproductivos o cromosomas que no se corresponden con la definición típica de un hombre o una mujer. Estas características pueden ser aparentes al momento del nacimiento o pueden aparecer años después, generalmente en la pubertad.
GÉNERO FLUÍDO/NEUTRO/NO BINARIO/QUEER	Espectro de identidades y expresiones de género basadas en el rechazo a la asunción binaria de género como una opción excluyente de manera estricta entre macho/hombre/masculino o hembra/mujer/femenino. Ejemplo: El/la modelo Andrej Pejic reconocido por su modelaje de aspecto andrógino y modelar tanto como hombre y mujer.
CISHETERONORMA	Conjunto de normas de estilo de vida que sostienen que las personas se dividen únicamente en dos sexos distintos y excluyentes, hombre y mujer, con roles de género determinados, excluyendo todas las restantes. Ejemplo: La única posibilidad es ser hombre o mujer y sentirse atraído por el sexo opuesto.

5. INTRODUCCIÓN

El protocolo que se presenta a continuación se realizó en base a la información recopilada en distintas reuniones con equipos de trabajo del Hospital Familiar y Comunitario “Dr. Mauricio Heyermann Cortés” y mediante la realización de diagnóstico participativo.

Es así que se trabajó con los 4 sectores de cabecera (verde, amarillo, naranja y azul) en que se encuentran sectorizados los usuarios/as inscritos en el Hospital y con las unidades que atienden a los usuarios en forma transversal como: Urgencia, SOME, Dental, Farmacia, Toma de Muestras, Recaudación, Preparaciones de pacientes, PNAC.

Se logró reunir información a través de la reflexión en base a dos aspectos:

- 1.- ¿Cómo te gustaría ser atendido si acudes a un Centro de Salud?
- 2.- Señala 7 aspectos en los cuales te fijarías para evaluar la atención como BUENA.

De esta manera fue posible trabajar desde la posición del usuario/a y fomentar la empatía en los Funcionarios/as.

La actualización de este documento se realiza con la revisión del Encargado de Calidad de Vida, para aportar desde la visión del funcionariado por medio del protocolo de agresiones a funcionarios/as del Hospital de Curacaví y el decálogo de buen trato laboral del Hospital de Curacaví. Además, es revisado por la Encargada de Salud Familiar para aportar enfoque inclusivo de género.

 <p><i>Dirección Satisfacción Usuaría y Participación Ciudadana</i></p>	 <p>Protocolo de Atención y Trato al usuario/a</p>	<p>Fecha elaboración Versión: 2 Edición: 1 Próxima revisión</p>	<p>Agosto 2022 Página: 7/19 Agosto 2027</p>
Satisfacción Usuaría y Participación Ciudadana			

6. OBJETIVOS

6.1. GENERAL

- Fortalecer la satisfacción usuaria proporcionando orientaciones a los/as funcionarios/as, en relación a cómo realizar los procesos de recepción, acogida y trato, entrega de información y respuesta a los requerimientos de las/os usuarias/os al momento de consultar en todas las unidades y/o servicios clínicos o administrativos del Hospital de Curacaví, unificando y normando a través de una política del buen trato de manera transversal.

6.2. ESPECÍFICOS

- Constatar cumplimiento y percepción de los usuarios/as.
- Establecer pautas de atención y trato al usuario, que guíen al funcionario/a para ser utilizados en su interacción con el/la usuario/a para entregar una atención humanizada, acogedora, amable y respetuosa; coherente con la atención de calidad que se requiere brindar al usuario, familiar y/o acompañante durante su tránsito por el establecimiento.
- Socializar e implementar en la comunidad Hospitalaria el protocolo de atención al usuario, destacando las pautas asociadas para cada estamento, facilitando la ejecución de acciones que fortalecen la atención de los/as usuarios/as.
- Evaluar periódicamente el correcto funcionamiento del protocolo socializado e implementado en la Comunidad Hospitalaria, generando instancias de mejora continua en el instrumento.

7. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este protocolo de atención y trato al usuario/a está dirigido a todos/as las/os Funcionarias/os del Hospital de Curacaví y sus centros satélites, independiente se du estamento y calidad jurídica, así también a alumnos/as y personal contratado en modalidad honorarios y compra de servicios, en especial las Unidades de Urgencia, Farmacia y lista de espera, tanto del área administrativa como clínica.

8. RESPONSABLES

Actividad	Responsables
<ul style="list-style-type: none"> • De la elaboración y actualización del protocolo • De la aplicación y ejecución • De la difusión con la comunidad 	Encargada/o de Participación
<ul style="list-style-type: none"> • De la aplicación y ejecución • De la difusión con los funcionarios(as) • De la difusión y entrega de la información en la Inducción 	Encargada/o de OIRS, Encargado/a de Calidad de Vida y

 <p>Dirección Satisfacción Usuaría y Participación Ciudadana</p>	 <p>Protocolo de Atención y Trato al usuario/a</p>	<p>Fecha elaboración Agosto 2022</p> <p>Versión: 2 Edición: 1</p> <p>Próxima revisión</p>	<p>Página: 8/19</p> <p>Agosto 2027</p>
Satisfacción Usuaría y Participación Ciudadana			

	Encargada/o de Unidad Organizacional
--	---

9. DESARROLLO

9.1. PROTOCOLO DE TRATO AL USUARIO/A

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, acogedora e inclusiva.
- Recibir un trato digno, respetando su privacidad e identidad.
- Al respeto de su personalidad, dignidad e intimidad.
- A la confidencialidad de toda la información relacionada con su proceso de atención.
- A conocer el nombre de los y las funcionarios/as que lo atienden.
- Recibir información clara y sencilla respecto a su necesidad o inquietud derivada de las prestaciones de salud.

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

Número	Pasos	Ejemplos
1	SALUDAR Y DAR LA BIENVENIDA	- Buenos días... - Buenas tardes... Uso obligatorio de la credencial institucional de identificación.
2	PRESENTACIÓN PERSONAL	- Mi nombre es... - Soy la funcionaria (o) encargada de... (Solo en casos de primera instancia ejemplo inscripción en el establecimiento, ingreso algún programa etc.)
3	INDIVIDUALIZACIÓN DEL USUARIO	- Llamarlo por su nombre social y tratarlo de "Usted". - Buenos días, ¿Cuál es su nombre?, ¿Cómo le gusta que le llamen?
4	OFERTA Y PRESENTACIÓN DEL SERVICIO	- Orientar al usuario y aclarar todas las dudas en forma amable, preocupándose que se retire con completa claridad y la próxima vez sepa dónde tiene que dirigirse, con qué persona debe o puede ponerse en contacto, etc. - "Sr. /Sra., ¿le ha quedado claro lo que hemos conversado? ¿Tiene alguna duda?"

 <p>Dirección Satisfacción Usuaría y Participación Ciudadana</p>	 <p>Protocolo de Atención y Trato al usuario/a</p>	<p>Fecha elaboración Agosto 2022</p> <p>Versión: 2 Edición: 1</p> <p>Próxima revisión</p>	<p>Agosto 2022</p> <p>Página: 9/19</p> <p>Agosto 2027</p>
Satisfacción Usuaría y Participación Ciudadana			

		<ul style="list-style-type: none"> - Informar en que unidad de servicio se encuentra (Sector, SOME, Farmacia, Procedimiento, Dental, Salud mental, OIRS, etc.) - Solicitar actualización de datos del paciente. - Indicar que el paciente solicite el protocolo de información en su sector o en OIRS.
5	DESPEDIDA	<ul style="list-style-type: none"> - Sr/Sra. hasta luego que le vaya bien...” ante cualquier eventualidad no dude en volver a consultar. - Recuerde seguir el tratamiento indicado (repetir indicaciones del tratamiento si es necesario) - ¡que esté muy bien!

9.2. PROCEDIMIENTO PARA UN TRATO DIGNO Y ACOGEDOR

Recomendaciones generales:

- Los lugares de atención deben ser espacios físicos seguros, inclusivos y libres de discriminación.
- Cuide su presentación personal, recuerde que usted es la cara visible de la institución. Si existe uniforme, utilícelo.
- Emplee siempre un vocabulario simple y sencillo, sin tecnicismos, libre de groserías, aun cuando no esté directamente atendiendo público.
- Utilice un lenguaje inclusivo con enfoque de género en toda atención (ver ANEXO N°1).
- Trate siempre a la persona por su nombre social.
- Trate siempre a la persona con el pronombre del género con el cual se identifica: el/ella/elle.
- No haga comentarios en voz alta acerca de o las patologías que presenta el usuario/a, tampoco deje documentos relacionados a la vista del público general.
- En caso de derivación del usuario/a, es necesario conocer qué hace cada unidad de servicio y saber cuáles son los funcionarios involucrados en cada trámite o servicio que se indica al usuario/a. Si la situación lo permite, llame a la sección de derivación comunicando el envío del usuario/a, así también asegurará desplazamientos con la certeza que habrá un receptor.
- No deje de atender al usuario/a por contestar el teléfono, a menos que la llamada tenga relación directa con la atención que el usuario/a presenta. Mantenga un volumen de timbre telefónico moderado bajo.
- Una vez terminada la atención presencial del usuario/a devuelva en forma amable, pero breve la llamada perdida.
- Finalmente, puede decirse que un buen servicio al usuario/a debe ser el resultado de toda una estrategia de calidad a nivel de todo el establecimiento y de la aplicación habitual.

Recomendaciones generales sobre el decálogo de buen trato:

Para gestionar un buen trato, para el usuario y el equipo, se recomienda lo siguiente:

 <p>Dirección Satisfacción Usuaría y Participación Ciudadana</p>	 <p>Protocolo de Atención y Trato al usuario/a</p>	<p>Fecha elaboración Agosto 2022</p> <p>Versión: 2 Edición: 1</p> <p>Próxima revisión Agosto 2027</p>	<p>Agosto 2022</p> <p>Página: 10/19</p> <p>Agosto 2027</p>
Satisfacción Usuaría y Participación Ciudadana			

- Utilizar siempre el: “buen días”, “gracias”, “por favor”, disculpa y “hasta luego”.
- Me comunicare respetuosamente con las palabras que uso y con mi lenguaje corporal.
- Seré responsable, comprometido/a con mis tareas y obligaciones, para no sobrecargar a mis compañeros/as.
- Rechazare cualquier práctica discriminadora.
- Reconozco cuando los/as demás hacen un buen trabajo y lo hago saber.
- Valoro que mi trabajo, como el de los demás es realizado con eficiencia y compromiso.
- No realizo comentarios mal intencionados de otros/as, así cuido las relaciones interpersonales.
- Ofrezco ayuda a mis compañeros/as de trabajo y la solicito si es necesario, trabajando por una meta común.
- Busco información con las personas que corresponde, para evitar malos entendido,
- Colaboro y apoyo a las unidades con las que interactuó.

Cuando se presente un usuario/a molesto por alguna razón:

- Mantenga la calma. Muchas personas pueden decir cosas ofensivas cuando están enojadas o se sienten frustradas. No se tome las cosas personalmente.
- No discuta, sólo hará que se agrave la situación.
- No es bueno suponer que automáticamente estamos en lo cierto y que los demás están equivocados.
- Escuche: deje que el usuario/a se exprese sin interrupciones (puede ser que se calme poco a poco)
- No culpe al usuario/a, independientemente de si tiene o no algo de culpa.
- Muestre que está comprendiendo la situación.
- Procure averiguar qué ocasionó el problema. Logre que el usuario/a molesto/a hable de soluciones. Aquí se dará cuenta cual es el verdadero origen de la molestia o necesidad que presenta.
- No haga comentarios descalificatorios hacia el desempeño de otro funcionario/a delante del usuario/a.
- Cuando el caso tiene que pasar a otro compañero/a o al jefe/a, trate que el usuario/a no tenga que explicar nuevamente la situación.
- Siempre que sea posible, convierta el problema en una ocasión para mejorar la relación con el usuario/a y el servicio que se presta. Trate de retener información específica sobre las dificultades que ha causado el problema, esta información le puede ser útil en algunos casos para prevenir problemas similares en el futuro.
- Trate de que a pesar del inconveniente el usuario/a salga satisfecho/a por la recepción de su molestia y eventual solución.
- Para más información sobre las acciones ante agresiones hacia funcionarios/as del Hospital de Curacaví, revisar protocolo de agresiones hacia funcionarios/as en repositorio institucional.

9.3. RECOMENDACIONES PARA LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

El teléfono es un medio de comunicación cada vez más utilizado, ya que permite al usuario/a acceder a información de forma sencilla y rápida, con independencia de la distancia que le separe. La atención telefónica

 <p><i>Dirección Satisfacción Usuaría y Participación Ciudadana</i></p>	 <p>Protocolo de Atención y Trato al usuario/a</p>	<p>Fecha elaboración</p> <p>Versión: 2 Edición: 1</p> <p>Próxima revisión</p>	<p>Agosto 2022</p> <p>Página: 11/19</p> <p>Agosto 2027</p>
<p>Satisfacción Usuaría y Participación Ciudadana</p>			

es de gran importancia, al ser el primer contacto del usuario/a con determinado servicio de nuestro establecimiento.

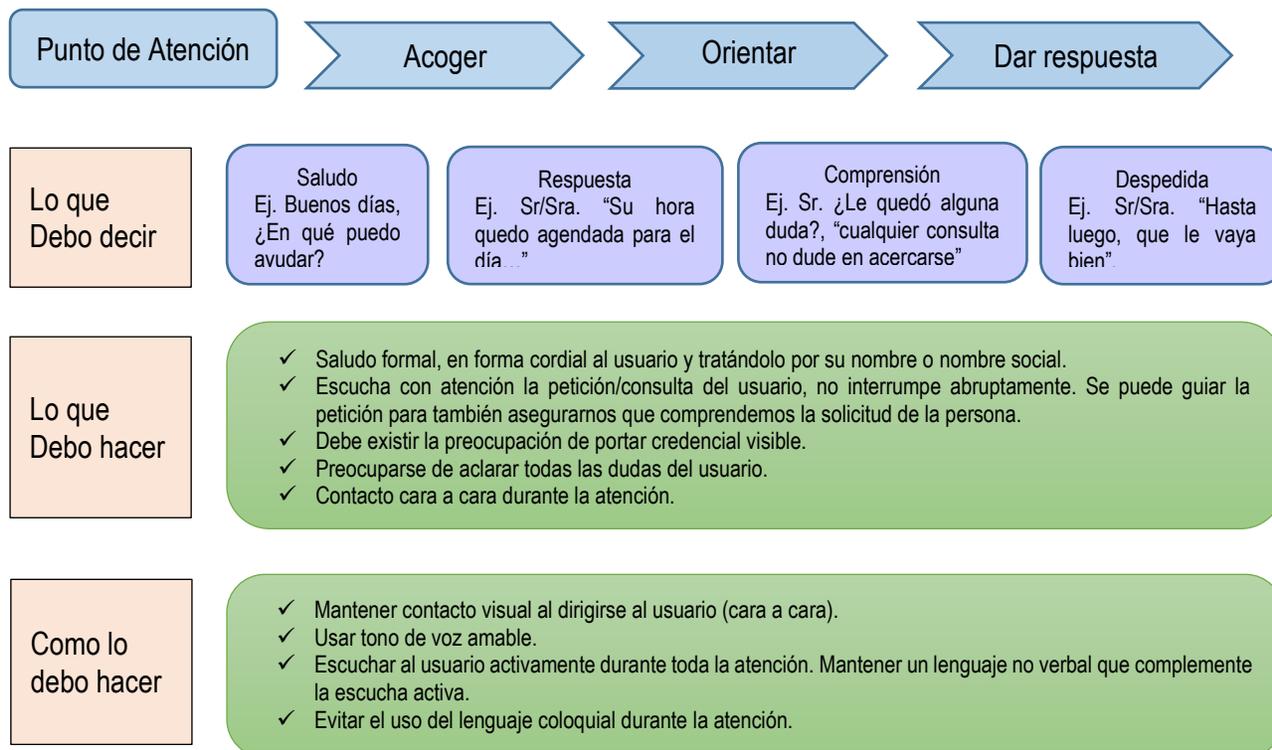
Por la voz el usuario/a percibe si estamos escuchando atentamente y con interés, y/o bien, si somos sinceros con él.

TENGA EN CUENTA:

- No dejar que el teléfono suene más de tres veces.
- Contestar siempre saludando, identificando el nombre del funcionario, la jornada del día, el servicio, el establecimiento y ofreciendo su colaboración: “Buenos días, le habla Angélica Pérez, Sector verde, ¿En qué puedo ayudarle?”
- Escuchando activamente: “Le escucho, dígame sus datos que voy tomando nota”.
- Se confirmará la información que el usuario está entregando por teléfono: “Sra. /Sr., entonces su problema es..., o desea saber o confirmar la información...”
- Otorgar un trato personalizado y amable: “Sra./Sr., es importante que el día que usted acuda a la consulta traiga su carné de control”
- Que la información proporcionada sea entendida por el usuario: “Sra. /Sr., ¿tiene alguna duda?”
- Despedirse amablemente. “Hasta luego, gracias por llamar...”

 <p>Dirección Satisfacción Usuaría y Participación Ciudadana</p>	 <p>Protocolo de Atención y Trato al usuario/a</p>	<p>Fecha elaboración Agosto 2022</p> <p>Versión: 2 Edición: 1</p> <p>Próxima revisión</p>	<p>Agosto 2022</p> <p>Página: 12/19</p> <p>Agosto 2027</p>
<p>Satisfacción Usuaría y Participación Ciudadana</p>			

9.4. RESUMEN BÁSICO DEL PROTOCOLO DE ATENCIÓN



10. SISTEMA DE EVALUACIÓN

La evaluación se realizará en forma anual mediante a la aplicación de una pauta de cotejo (ANEXO N°2) que se llevará a cabo a través personas externas al Establecimiento, en **última instancia** será la Encargada de Participación Ciudadana y/o Encargada de OIRS, quienes por medio de la observación proporcionada entre la interacción de funcionario y usuario, en diferentes contextos tales como: atención ambulatoria, atención cerrada y urgencia del Hospital de Curacaví y sus dispositivos satélites.

Se irán transcribiendo las respuestas de manera cautelosa sin perturbar la atención, para luego ingresar los datos proporcionados a una planilla Excel en donde los resultados serán medidos de acuerdo al indicador de porcentajes.

 <p>Dirección Satisfacción Usuaría y Participación Ciudadana</p>	 <p>Protocolo de Atención y Trato al usuario/a</p>	<p>Fecha elaboración Agosto 2022</p> <p>Versión: 2 Edición: 1</p> <p>Próxima revisión Agosto 2027</p>	<p>Agosto 2022</p> <p>Página: 13/19</p> <p>Agosto 2027</p>
Satisfacción Usuaría y Participación Ciudadana			

10.1. PAUTA DE OBSERVACIÓN

Dentro de la pauta de observación se medirán los siguientes ítems:

Requisitos	% mínimo esperado	% obtenido
1.- Funcionarios usan credencial de identificación	80	
2.- Saludo y bienvenida	80	
3.- Entrega de información	80	
4- Despedida	80	

Puntaje de 80 a 100%: Se cumple requisito

Puntaje Menor de 80 %: No cumple requisito

11. BIBLIOGRAFIA REFERENCIAS

- Ley de los Derechos y Deberes N°20.284. Disponible en <https://www.minsal.cl/derechos-y-deberes-de-los-pacientes>
- Villaseca Hernández, Loredana: Reportes de Resultados de Encuestas de Satisfacción Usuaría, 2022, para DP 1.3, Hospital de Curacaví.
- Resolución N° 405 del año 2020, protocolo de agresiones hacia funcionarios/as del Hospital de Curacaví.
- Ley N° 21.120, reconoce y da protección al derecho a la identidad de género.
- Resolución exenta N°2670 del 30 de septiembre del año 2016, políticas de buen trato laboral.

 <p>Dirección Satisfacción Usuaría y Participación Ciudadana</p>	 <p>Protocolo de Atención y Trato al usuario/a</p>	<p>Fecha elaboración Agosto 2022</p> <p>Versión: 2 Edición: 1</p> <p>Próxima revisión</p>	<p>Página: 14/19</p> <p>Agosto 2027</p>
<p>Satisfacción Usuaría y Participación Ciudadana</p>			

12. ANEXOS

ANEXO N°1: ATENCIONES CON LENGUAJE INCLUSIVO

En el caso de que en una atención por personal de SOME:

- *Buenos días/ Buenas tardes, mi nombre es... soy personal de SOME del Hospital de Curacaví.*
- *¿Cuál es su nombre?, ¿Cómo le gusta que le llamen?*
- *¿Con qué pronombre me puedo dirigir a usted, él/ella/elle?*
- *(De acuerdo a la respuesta usted le hablará a la persona con género masculino, femenino o neutro, independiente del sexo biológico de la persona).*
- *(Nombre social)...Por favor me puede mostrar su documento de identidad.*

*Para temas de registro, en la ficha clínica o documento de atención se debe registrar el nombre legal o registral, (Nombre que aparece en el documento de identidad), y el nombre social, (Nombre con el cual la persona se identifica); así como el sexo asignado al nacer, (por razones biomédicas), y el género con el cual la persona se identifica, en el caso de que aún no se efectúe el cambio de nombre y sexo registral.

En toda atención, esta persona debe ser llamada por su NOMBRE SOCIAL y con usando el PRONOMBRE DEL GÉNERO CON EL CUAL SE IDENTIFICA, independiente de su nombre registral y su sexo biológico.

En el caso de que en una atención, se requiera conocer la situación sentimental de una persona, prefiera preguntar:

- *¿Usted tiene alguna relación de pareja?*
- *¿Cómo se llama su pareja?*
- *¿A su pareja con qué pronombre le gusta ser tratada, él/ella/elle?*

Evitar preguntar por “esposo/esposa” – “pololo/polola”, asumiendo que se está en una relación cisheteronormada.

Ejemplo:

Personal de SOME: *Buenos días, mi nombre es Javiera Pazmiño, soy personal de SOME del Hospital de Curacaví.*

¿Cuál es su nombre?, ¿Cómo le gusta que le llamen?

Usuario/a: *Ariel.*

Personal de SOME: *¿Ariel, con qué pronombre me puedo dirigir a usted, él/ella/elle?*

Usuario/a: *Él.*

Personal de SOME: *¿Ariel, por favor me puede mostrar su documento de identidad?*

Registro en Ficha: Nombre: **(Ariel pronombre Él)** Elena Pérez Miranda.

 <p><i>Dirección Satisfacción Usuaría y Participación Ciudadana</i></p>	 <p>Protocolo de Atención y Trato al usuario/a</p>	<p>Fecha elaboración</p> <p>Versión: 2 Edición: 1</p> <p>Próxima revisión</p>	<p>Agosto 2022</p> <p>Página: 15/19</p> <p>Agosto 2027</p>
<p>Satisfacción Usuaría y Participación Ciudadana</p>			

Sexo: Femenino.

Género: **Masculino**.

De esta manera aparecerá registrado en la ficha clínica: en negrita, subrayado y al inicio del nombre legal, entre paréntesis: el nombre social y el pronombre del género con él se identifica.

Siguiendo con el ejemplo, en el caso de que se requiera conocer sobre la situación sentimental de la persona, prefiera la siguiente manera de preguntar:

Funcionario/a: ¿Usted tiene alguna relación de pareja?
 Usuario/a: Sí.
 Funcionario/a: ¿Cómo se llama su pareja?
 Usuario/a: Javi.
 Funcionario/a: ¿Con qué pronombre le gusta que la traten, él/ella/elle?
 Usuario/a: Elle.

En este ejemplo Ariel, es una persona que se identifica como hombre, a pesar de que su sexo biológico es femenino, por lo tanto el personal debe tratarlo con el pronombre perteneciente al género con el cuál se identifica, en este caso: Masculino.

Además, describe que su pareja es no binaria, es decir, no se identifica exclusivamente con ningún sexo, ni con el sexo masculino, ni con el sexo femenino, si no que con un género Neutro.

Este ejemplo muestra la importancia de no asumir la identidad de género de una persona por su sexo biológico, ni su orientación sexual de una manera cisheteronormada.

 <p>Dirección Satisfacción Usuaría y Participación Ciudadana</p>	 <p>Protocolo de Atención y Trato al usuario/a</p>	<p>Fecha elaboración Agosto 2022</p> <p>Versión: 2 Edición: 1</p> <p>Próxima revisión Agosto 2027</p>	<p>Agosto 2022</p> <p>Página: 16/19</p> <p>Agosto 2027</p>
Satisfacción Usuaría y Participación Ciudadana			

ANEXO N°2: PAUTA DE COTEJO “PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO”

	Aspectos específicos de Saludo y despedida	SI	NO
1	¿La persona que estaba atendiendo saluda al iniciar la atención?		
2	¿La persona se despide de forma amable?		
3	¿La persona pregunta el motivo de su visita?		
4	¿Escucha la necesidad que usted le plantea? y es posible para la persona que la atiende ¿comprenderlas?		
5	¿La persona que atiende responde y lo guía en forma adecuada?		
6	¿La persona que atiende le entrega una respuesta correcta y completa?		

	Aspectos Específicos Trato y Actitud	SI	NO
1	¿La persona que atiende, ¿trata de usted?, sin usar apelativos		
2	El lenguaje utilizado por la persona que atiende ¿era correcto?, sin modismos		
3	La persona que atendió, ¿fue en forma amable y cordial?		
4	La persona que atendió mantiene contacto visual durante la atención, es decir, cuando le habla lo hace mirándolo a los ojos.		
5	El personal que atendió ¿estaba atento a la llegada de los usuarios?		
6	El personal dispuesto para atenderlo ¿tiene disposición a solucionar requerimientos?		
7	Se evalúa la actitud personal, tiene que ser positiva, creando un clima agradable y de satisfacción para el usuario. El usuario/a debe salir del establecimiento con sensación de agrado.		

	Aspectos Específicos Presentación Del Personal	SI	NO
1	La persona que atendió ¿tenía buena presentación personal?		
2	La persona que atendió, ¿Estaba usando su credencial, de manera que sus datos sean visibles?		
3	La persona que atendió, ¿Se encontraba realizando alguna actividad ajena a su función? (comiendo, masticando chicle, hablando por celular).		

 <p>Dirección Satisfacción Usuaría y Participación Ciudadana</p>	 <p>Protocolo de Atención y Trato al usuario/a</p>	<p>Fecha elaboración</p> <p>Versión: 2 Edición: 1</p> <p>Próxima revisión</p>	<p>Agosto 2022</p> <p>Página: 17/19</p> <p>Agosto 2027</p>
<p>Satisfacción Usuaría y Participación Ciudadana</p>			

ANEXO N° 3: DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS DESDE LA UNIDAD DE FARMACIA

Breve descripción:

La dispensación de medicamentos desde la Unidad de Farmacia contribuirá a recuperar la salud de los pacientes, entregando los medicamentos prescritos por los profesionales de salud, en este sentido este anexo busca entregar herramientas a los funcionarios del Establecimiento de Salud de Farmacia para que los oriente en otorgar una atención de calidad, humanizada y oportuna durante su proceso de atención.

Con el claro propósito de tener una política transversal del buen trato hacia los pacientes se construyó de forma colaborativa este anexo, que permitirá un trabajo mancomunado en las instituciones para avanzando a un modelo de atención integral adoptando medidas para brindar una atención empática, acogedora, comprometida, de calidad, participativa y resguardando lo establecido en la Ley 20.584.

Cabe precisar que, cada establecimiento cuenta con un protocolo y/o manual de farmacia donde se describen los procesos relacionados a su funcionamiento. Este anexo viene a reforzar y proporcionar herramientas para los funcionarios puedan entregar al usuario/a/ y su familia una atención de salud directa cada vez más integral y humanizada.

Objetivo:

Fortalecer la satisfacción usuaria proporcionando orientaciones a los/as funcionarios/as, en relación a cómo realizar los procesos de recepción, acogida y trato, entrega de información y respuesta a los requerimientos de las/os usuarias/os al momento de la dispensación de los medicamentos en la Unidad de Farmacia de la Institución, unificando y normando a través de políticas de buen trato en toda la red de manera transversal.

Alcance:

Se socializará a aquellos servicios/unidades y/o Departamentos que, por la descripción de sus funciones se involucran en el proceso de atención directa de los usuarios que acuden a retirar sus medicamentos a la Unidad de Farmacia Ambulatoria.

- Dirección
- Unidad de Farmacia
- Encargada de Participación
- Equipos Clínicos ambulatorios

 <p>Dirección Satisfacción Usuaría y Participación Ciudadana</p>	 <p>Protocolo de Atención y Trato al usuario/a</p>	<p>Fecha elaboración Agosto 2022</p> <p>Versión: 2 Edición: 1</p> <p>Próxima revisión Agosto 2027</p>	<p>Agosto 2022</p> <p>Página: 18/19</p> <p>Agosto 2027</p>
Satisfacción Usuaría y Participación Ciudadana			

Responsables:

Responsable	Funciones
Director del Establecimiento	Implementar y gestionar el cumplimiento de este anexo
Jefe Unidad de Farmacia	Conocer, aplicar y difundir los lineamientos estipulados en el presente anexo.
Encargada de Participación	Velar y dar cumplimiento de este anexo para el fortalecimiento de la satisfacción usuaria. Desarrollo de estrategias para entregar una atención de calidad.
Funcionarios de Unidad de Farmacia	Conocer y aplicar los lineamientos para una atención de calidad
Funcionarios Establecimiento	Conocer y aplicar los lineamientos para una atención de calidad

Definiciones:

Sumado a las definiciones descritas en el protocolo de Atención al usuario, se considerará para este anexo los siguientes conceptos:

- **Dispensación:** Acto por el cual se le proporciona un medicamento a una persona, para cumplir la prescripción de un profesional habilitado, a través del cual se le informa y orienta sobre su uso, influencia de los alimentos, interacciones con otros medicamentos, reconocimiento de potenciales reacciones adversas, condiciones de su almacenamiento u otra información relevante, todo ello de acuerdo a lo autorizado en el registro.
- **Medicamento:** Producto farmacéutico o medicamento es cualquier sustancia, natural o sintética, o mezcla de ellas, que se destine al ser humano con fines de curación, atenuación, tratamiento, prevención o diagnóstico de las enfermedades o sus síntomas, para modificar sistemas fisiológicos o el estado mental en beneficio de la persona a quien le es administrado.
- **Receta Médica:** Orden suscrita por un profesional legalmente habilitado para ello, con el fin de que una cantidad de uno o más medicamentos, sea dispensada y administrada conforme a lo indicado en ella.

Desarrollo:

Para la aplicación de este anexo se considerará la dispensación de receta médica de forma presencial a los usuarios del centro de salud, por lo que es necesario considerar el contexto sanitario actual producto de COVID-19, resguardando el distanciamiento físico y uso de mascarilla se han vuelto esenciales para la entrega de las diversas prestaciones de salud, es por esto que se estandarizó los procesos durante la atención directa, enfatizando la humanización en todo el proceso.

Desde la acogida al cierre de la atención se deben considerar los aspectos clínicos y administrativos dispuestos en cada manual y/o protocolo de Farmacia en su ítem Dispensación de medicamentos, sumado a los siguientes aspectos:

 <p><i>Dirección Satisfacción Usuaría y Participación Ciudadana</i></p>	 <p>Protocolo de Atención y Trato al usuario/a</p>	<p>Fecha elaboración</p> <p>Versión: 2 Edición: 1</p> <p>Próxima revisión</p>	<p>Agosto 2022</p> <p>Página: 19/19</p> <p>Agosto 2027</p>
<p>Satisfacción Usuaría y Participación Ciudadana</p>			

1. Recepción: debe acoger al usuario con un saludo cordial e identificar si existe una barrera lingüística, a su vez solicitar de manera amable cedula de identidad para iniciar el proceso de atención.
2. Proceso de atención: mantener un lenguaje claro, al momento de recepcionar y/o revisar la receta por sistema, dar lectura e iniciar el proceso de dispensación del medicamento. Entregar Instrucciones verbales y por escrito al usuario/a, asegurándose de que el receptor comprenda todo lo referido, evitando la terminología y lenguaje técnico o con siglas. Verificar si la dispensación de medicamentos se realizó de forma correcta.
3. Cierre: debe verificar que la dispensación de medicamentos fue correcta y realizar este proceso delante del usuario. Consultar si tiene alguna duda, de no tener más interrogantes realizar cierre del proceso, despidiéndose de manera amable del usuario/a.

Consideraciones:

- Mantener escucha activa en todo momento.
- Dirigirse al usuario por su nombre y de manera respetuosa.
- Identificarse y portar credencial en todo momento.
- En el caso de que el usuario sea migrante, tener diagnóstico de la barrera lingüística, solicitar apoyo.
- En el caso que el usuario presente discapacidad auditiva, se entregaran las indicaciones por escrito
- En caso que el usuario presente discapacidad Visual, las indicaciones serán verbal.
- Evitar el uso de modismos y lenguaje coloquial durante la dispensación de medicamentos.

Medio de Verificación:

Encuesta de satisfacción usuaria sala de espera Farmacia Ambulatoria.