



REPUBLICA DE CHILE
MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA
SERVICIO DE SALUD MAULE
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS CURICO



Protocolo

ATENCIÓN Y BUEN TRATO AL USUARIO

Número de edición : 1

Fecha creación manual :



Elaborado por Sr. Antibal Ramírez Sepulveda Jefe Departamento de Comunicaciones y Satisfacción Usuaría	Revisado por: <i>[Signature]</i> EU. Alicia Ortega Bravo Subdirectora de Gestión del Cuidado	Aprobado por: <i>[Signature]</i> Dra. Mónica Orellana Arraño Directora Hospital San Juan de Dios Curico DIRECTOR
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



1. INTRODUCCIÓN

La Ley N° 20.584 de Derechos y Deberes del Paciente establece las condiciones básicas que se deben dar al momento de realizarse el proceso de atención, varias de las cuales tienen que ver con aspectos relacionales, donde debe prevalecer una actitud de empatía y trato cordial al usuario, permitiendo entregar dignidad y respeto a la persona al momento de comunicarnos.

Así por ejemplo, esta ley establece explícitamente los derechos del paciente a “Ser llamado por nombre y atendido con amabilidad”; “Recibir un trato digno, respetando su privacidad”; “Tener información oportuna y comprensible de su estado de salud”; “Consultar o reclamar respecto de la atención recibida”. Para que estos derechos legales sean respetados, se requiere en nuestra institución de una estandarización de las formas en que nos relacionamos con el usuario.

A nivel institucional, la Planificación Estratégica del Hospital de Curicó (2018–2022) establece el concepto de Satisfacción Usuaría, que se posiciona como el objetivo transversal de todas las prestaciones de salud. Para el logro de este objetivo, en esta planificación se definen tareas, indicadores y metas, cuyo cumplimiento se traduce en una mejor percepción del usuario respecto su atención.

Por ello la relevancia de este documento, que busca protocolizar, evaluar y mejorar las formas de relacionarnos con el usuario. Aquí se entregan al funcionario(a) las herramientas prácticas de comunicación, cuyo proceso requiere de un trato amable y humano, capacidad resolutoria, una actitud empática, predisposición al diálogo y manejo ante situaciones de conflicto.

2. OBJETIVO

Establecer un sistema de atención que promueva el buen trato hacia el usuario, potenciando en los funcionarios las actitudes de respeto, empatía y dignidad hacia pacientes y acompañantes, con el fin de mejorar la percepción del usuario respecto al trato recibido en la institución.

3. ALCANCE

Personal clínico y administrativo del Hospital Curicó.

4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Ley N° 20.584 de Derechos y Deberes de los Pacientes.
- Orientaciones Técnicas para la Estrategia de Buen Trato, Ministerio de Salud. 2017.

- Planificación Estratégica Hospital de Curicó 2018-2022.
- Satisfacción Usuaría en el Sistema de Salud Pública: perspectivas de los(as) funcionarios(as) y la comunidad organizada en el Hospital San Juan de Dios – CDT Región Metropolitana. Adriana Aravena Moya, Tesis para optar al título de Asistente Social, Universidad Academia de Humanismo Cristiana. 2017.
- Elementos que componen el Trato Digno: Informe Global. Departamento de Estudios y Desarrollo. Superintendencia de Salud de Chile. Diciembre de 2013.
- Protocolos de Atención al Usuario Hospitales San Borja Arriarán, Hospital Clínico Universidad de Chile, Hospital de Urgencia Asistencia Pública, Hospital de Talca y Clínica Alemana.

5. RESPONSABLES

5.1. De la Ejecución:

- Director(a).
- Subdirectores.
- Jefes de Centros de Responsabilidad.
- Jefes de Servicios Clínicos.
- Jefes de Servicios de Apoyo.
- Jefes de Departamentos Asesores.
- Jefes de Departamentos.
- Jefes de Unidades Asesoras.
- Jefes de Unidades.
- Jefes de empresas de Guardias y Aseo.

5.2. Metodología de la aplicación

-
- El protocolo será incluido en los procesos de Inducción y Re-inducción Institucional a cargo de la Subdirección de Gestión de Las Personas.
- El protocolo será reforzado en los funcionarios de forma permanente en reuniones de trabajo por parte de las jefaturas, incluyendo al personal nuevo o reemplazos, quienes serán capacitados en sus respectivos procesos de Orientación en Servicio.
- En las capacitaciones institucionales será un tema obligatorio a tratar.

6. DEFINICIONES

Satisfacción Usuaría: Valoración subjetiva del usuario respecto a la calidad del servicio entregado por los funcionarios de salud, durante todo su proceso de atención en la institución.

Trato al Usuario: Se refiere a la forma en que el funcionario se expresa e interactúa con el usuario, y la valoración (positiva o negativa) que este último hace de aquello. Según estudios, los usuarios valoran ser tratados con dignidad, lo que asocian a distintas expresiones comunes tales como el saludo, la mirada, la capacidad de escuchar, la cordialidad, la alegría o buen ánimo al trabajar¹.

Orientación al Usuario: Se refiere a la capacidad de la institución de adaptar sus procesos de atención a las necesidades y expectativas de los usuarios, facilitando la comprensión del sistema administrativo del hospital y el acceso a las prestaciones que necesita.

Atención Personalizada: Forma de atención al usuario, que considera sus necesidades particulares y características personales, lo que permitiría al funcionario una mayor comprensión y resolución de sus requerimientos, alcanzando también mayor empatía en el proceso de comunicación.

Empatía: Es la capacidad de percibir y comprender lo que el otro puede necesitar o sentir. La empatía es transmitir al usuario que somos capaces de ponernos en su lugar, y poner nuestro mayor esfuerzo en dar solución a sus problemas.

7. DESARROLLO

7.1. Presentación del funcionario(a):

- Uniforme completo (pantalón, falda, blusa, chaquetilla o polera) y limpio.
- Uso de la credencial de funcionario visible y en buen estado.
- Cabello tomado y maquillaje suave.
- Personal clínico sin uso de anillos, pulseras o reloj pulsera.

7.2. Saludo, Trato y Actitud hacia el Usuario:

- Salude e identifique al momento de iniciar la conversación: “Buenos días, mi nombre es Francisca Rojas, enfermera del servicio de Medicina, ¿en qué le puedo ayudar?”
- Refiérase al usuario por su nombre, anteponiendo Don, Sr. Sra. o Srta., independiente de la edad, condición social, sexo, u otro. No use apelativos (“abuelita”, “amigo”, “mi niña”, etc).
- Mire a los ojos al usuario. En la atención clínica, cuando no es posible mirar a los ojos, relate al paciente el procedimiento que realiza.

¹ *Elementos que componen el Trato Digno: Informe Global.* Departamento de Estudios y Desarrollo. Superintendencia de Salud de Chile. Diciembre de 2013.

- Demuestre interés por resolver lo que el usuario solicita. Si no está en sus manos la solución del problema, indique claramente dónde y con quién debe dirigirse. Evite la indiferencia.
- No usar el teléfono celular mientras se esté en contacto con un usuario. Si es una llamada urgente, pida las disculpas del caso antes de contestar: “Me disculpa un momento, tengo una llamada urgente que debo contestar”. (instructivo sobre dispositivos móviles)
- Mantenga una actitud de respeto y cordialidad, utilice frases como “por favor”, “muchas gracias”, “con permiso”, “¿le puedo ayudar en algo más?”, “que tenga un buen día”.
- Use un tono de voz adecuado, no grite ni levante la voz, ya que puede predisponer al usuario a iniciar una discusión.
- Si se encuentra ocupado en una labor que no puede abandonar, exprese las disculpas al usuario e indique el tiempo aproximado en que lo atenderá, o bien a qué otra persona dirigirse.
- Respete la confidencialidad del paciente, no comente con él ni con terceros su diagnóstico o pronóstico. Esto le corresponde al médico tratante.
- Respete la privacidad y el descanso del paciente, no haga comentarios indebidos ni sobre sus problemas personales. Evite ruidos molestos.
- Si el paciente o acompañantes están emocionalmente inestables, predispuestos a discutir o enojarse, mantenga la calma y no entre en discusión. Si observa que hay agresividad física o verbal desbordada, solicite ayuda a personal de OIRS y/o guardias de seguridad.

7.3. Información Relevante a Entregar

- Al momento del ingreso a hospitalización, enfermero o matrona deberá entregar al paciente o acompañante bolsa ecológica institucional, con díptico informativo del hospital y del servicio.
- Ubicación y distribución física del servicio, unidad, o sala de hospitalización.
- Plan de evacuación ante emergencias o desastres (total o parcial).
- Medidas de seguridad del servicio y cuidado de pertenencias personales.
- Derechos y Deberes del Paciente
- Posibilidad de dejar Felicitaciones, reclamos, consultas o sugerencias en formularios OIRS.
- Horarios de atención del servicio o unidad.
- Horarios de Visitas del servicio, número de acompañantes y límites de edad.
- Artículos y útiles de aseo personal que debe traer.
- Elementos que no deben portar o traerse a los pacientes.
- Correcto uso de los elementos disponibles (cama, armario, teléfono, timbre de llamado).
- Horarios y lugar de atención de médicos a familiares.
- Informar eventuales traslados a otra sala, servicios u hospitales periféricos.

- Normas propias del servicio, prevención de caídas, prevención de IAAS, alimentación.
- Consejos y cuidados al alta y post alta.
- Informar y dirigir correctamente al usuario respecto al proceso de recaudación.
- Horarios y funcionamiento de la Farmacia, Banco de Sangre u otra información requerida.

7.4. Errores y frases que no deberíamos usar

- Nunca tutee al usuario y evite modismos. Esto puede ser visto como señal de excesiva confianza o falta de respeto, “Cómo está mi reina”.
- No use audífonos ni celular mientras atiende a un usuario.
- No use vocabulario grosero, no grite ni ría a carcajadas mientras atiende a un usuario. Recuerde que esa persona probablemente atraviesa por un momento emocionalmente complejo.
- Cambiar frase “eso no lo veo yo” por “quién lo puede ayudar es”. Sea resolutivo.
- Si lo requieren mientras atiende a un usuario, no le diga frases como “espéreme que tengo que resolver algo importante”. Recuerde que para el usuario su problema es muy importante.
- Cambiar frase “no sé yo” por “no lo sé, pero lo averiguo de inmediato”.
- Cambiar frase “no es mi culpa” por “déjeme ver cómo solucionamos el problema”.
- No converse con otros funcionarios situaciones personales mientras está atendiendo usuarios.
- Nunca confronte al usuario. Intente contener la discusión, y si no es posible, pida ayuda a otros funcionarios, a la OIRS o llame a los guardias de seguridad.
- Evite decir “¿Entendió?”, connota que el usuario no es suficientemente inteligente. Reemplace por “¿Le queda alguna duda al respecto?”.
- Evite frases como: “a mí no me pregunte por qué, así es el reglamento”; “en ese servicio siempre se mandan embarradas”; “no está en este momento, creo que anda tomando café”; “yo que usted pongo un reclamo”; “la persona está ocupada, mejor vuelva otro día”.

8. DISTRIBUCIÓN

Este protocolo se entregará a todas las jefaturas del establecimiento, quienes deberán distribuirlo en sus servicios y resguardar el cumplimiento por parte de sus funcionarios.

9. INDICADOR Y UMBRAL DE CUMPLIMIENTO

Nombre Indicador	
Descripción	



Protocolo:

Requerimiento :
Edición :
Fecha :
Página :
Vigencia :

Tipo Indicador	Proceso
Fórmula	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de pautas evaluadas correctamente}}{\text{N}^\circ \text{ total de pautas aplicadas}} \times 100$
Umbral	Valor óptimo : 95% a 100% Valor aceptable : 90% a 94% Valor crítico : < 90%
Periodicidad	4 veces al mes
Fuente de datos	Pauta
Muestreo recomendado	Una vez al mes por servicio
Áreas aplicación	Áreas clínicas
Excepciones	
Responsables	SDGC
Observaciones	

10. REGISTRO DE MODIFICACIONES AL PROTOCOLO

11. Registro de modificaciones al protocolo				
Corrección N°	Fecha	Descripción de la modificación	Publicado en	N° Documento
----		Entra en Vigencia	Resolución Exenta	



Protocolo:

Requerimiento :
Edición :
Fecha :
Página :
Vigencia :

ANEXOS

PAUTA DE SUPERVISION CALIDAD DE LA ATENCIÓN Y TRATO AL USUARIO

SERVICIO	FECHA

RESPECTO A LA PRESENTACIÓN Y ORDEN DEL SERVICIO

Los funcionarios portan su credencial de identificación visible	
Los funcionarios mantienen su uniforme limpio y ordenado	
El servicio se encuentra permanentemente ordenado y limpio	

RESPECTO AL SALUDO Y TRATO RECIBIDO

Los funcionarios se identifican al iniciar la conversación o atención.	
Los funcionarios saludan antes de iniciar la conversación o atención.	
Los funcionarios se dirigen al paciente por su nombre.	
Los funcionarios miran a los ojos al momento de hablar.	
Los funcionarios se expresan con respeto y cordialidad.	

RESPECTO A LA INFORMACIÓN ENTREGADA (SÓLO PACIENTES HOSPITALIZADOS)

Al ingresar se le entregó folleto informativo del hospital y del servicio.	
Se le informaron sus derechos y deberes al paciente.	
Se le informaron los horarios de visitas, alimentación, horarios para dormir.	
Se le informó qué hacer frente a una emergencia o desastre (terremoto, incendio, otro).	
Se le informó que existen formularios donde puede dejar sus felicitaciones, reclamos, consultas o sugerencias.	
Se le informó respecto a los horarios en que el médico puede hablar con la familia	