Protocolo de Atención

MANUAL PARA EL BUEN TRATO

Este Proyecto de Intervención social se fundamenta en la necesidad de construir una relación de buen trato entre usuarios y funcionarios de Atención Primaria.

Realizado por los Asistentes Sociales de APS
Corporación Municipal Gabriel González Videla
[2011]

Abstract

This social intervention project based on the need to build a good relationship between users and official's treatment of Primary Care by Design and Implementation of an intervention model that considers the construction of agreements or contracts that take as input problems frequently mentioned in the claims established in abuse.

Understanding that the deal is a good indicator for evaluation inherent in health systems, where the user perception and the official is an unresolved issue, despite being approached from a variety of strategies, our group has estimated the
operational definition of treatment based on Orientation in Operating Manual MINSAL OIRS and considering the following components of the deal.

Este Proyecto de Intervención social se fundamenta en la necesidad de construir una relación de buen trato entre usuarios y funcionarios de Atención Primaria, mediante el Diseño y Aplicación de un modelo de Intervención que considere la construcción de acuerdos o contratos, que tomen como insumo los problemas más frecuentes mencionados en los reclamos tipificados de mal trato.

Entendiendo que el buen trato es un indicador de evaluación inherente a los Sistemas de Salud, donde la percepción del usuario y del funcionario es un tema pendiente, a pesar de haberse abordado desde variadas estrategias, nuestro grupo ha estimado la definición operacional de trato basada en la Orientación MINSAL en Manual Operativo de OIRS y considerando los siguientes componentes del trato.

PALABRAS CLAVES
Derechos Básicos

A. **Autonomía:** Significa libertad para "autodirirgirse" y "empoderamiento" del usuario.

B. **Trato digno:** Derecho a ser tratado como persona. Libertad, privacidad, intimidad, trato cordial.

C. **Confidencialidad:** Salvaguardar información. No divulgar sin consentimiento del usuario.

D. **Comunicación:** Derecho a preguntar lo que considere necesario y recibir información relacionada con su padecimiento en forma clara para él.

E. **Atención de calidad al usuario y atención pronta:** Atención debe ser provista rápida y oportunamente.

F. **Ceremonia:** Acto exterior arreglado por ley estatuto o costumbre para dar culto a lo divino y o profano. Serie o conjunto de formalidades para cualquier acto público o solemne. Conjunto de reglas prácticas.

G. **Protocolo:** Es la aplicación práctica y concreta del ceremonial.

MARCO TEÓRICO HISTÓRICO

LA NACIÓN: DÍA DEL BUEN TRATO

Publicado el Miércoles 27, Octubre 2010

El 27 de octubre se celebra el Día Internacional del Buen Trato, oportunidad en la que es oportuno resaltar el buen trato, indica Paula Antúnez, académica de Trabajo Social de la Universidad Andrés Bello.

Día del Buen Trato

Hoy 27 de octubre es el Día Internacional del Buen Trato y no es posible dejar de pensar en la reciente muerte del pequeño Borja López, que sufrió por más de cuatro horas encerrado en un auto.

Si bien las razones de este lamentable accidente no se definen aún, existen versiones que indican que podría haberse tratado de un castigo. De ser así representaría una práctica inaceptable.

Esta situación nos debe hacer reflexionar como sociedad, respecto del trato que damos a nuestros hijos y a los demás. El buen trato no sólo se relaciona con el maltrato infantil o la violencia intrafamiliar, en los contextos microsociales, sino que se extiende a las dimensiones meso y macrosociales.

Esto incluye la creación de espacios de interacción y comunicación que permitan acceder a un horizonte común de significados, donde se compartan conceptos, se promuevan consensos y disensos; avanzar en la creación de objetivos y proyectos comunes, así como en la declaración de las diferencias, las diversidades y especificidades de los contextos.

La celebración de este día debe asumirse desde los hogares, las pautas de crianza, en los lugares de trabajo, en las comunidades, desde el gobierno y ante todo se debe consensuar en qué es el buen trato desde la perspectiva de cada persona, de cada trabajador, para lograr promoverlo.

En esta línea es muy oportuno operacionalizar en un continuo el buen trato y el maltrato, desde la perspectiva de la educación, promoción y la prevención.

¿Cómo explicar pautas de buen trato a una persona que está acostumbrada a golpear a sus hijos como forma de crianza?

Ése es un ejemplo del desafío que se debe asumir como compromiso desde el gobierno, el tercer sector y los privados, basados principalmente en cómo incorporar desde la institucionalidad a todos los actores involucrados, informando desde la comprensión de la realidad que cada uno tiene de este tema.

Paula Antúnez Díaz
Académica Escuela Trabajo Social
Universidad Andrés Bello
UNAB

MARCO TEÓRICO MINISTERIAL

ÁREA GESTIÓN ESTRATÉGICA

META SANITARIA

Herramienta que, tiene por objetivo el mejoramiento de la atención proporcionada a los usuarios de los Servicios de Salud, conforme al Decreto Nº 123 del año 2004, que reglamenta el otorgamiento de asignación de estímulos por desempeño colectivo. Las metas involucradas se negocian al inicio de cada año y su evaluación es cuatrimestral.

Las Líneas Estratégicas para el año 2011, tienen su énfasis en:

• Mejorar el nivel de salud de la población, anticipándose a los problemas sanitarios mediante estrategias de promoción y prevención, garantizando una atención médica oportuna y de calidad cuando ésta se requiera.

• Mejorar las intervenciones clínicas, especialmente en las áreas de apoyo diagnóstico clínico terapéutico, para entregar una mejor calidad en los servicios asistenciales

• Fortalecer la coordinación, desarrollo y gestión de la red asistencial de los servicios de salud y cumplir el régimen de garantías en salud conforme a la legislación vigente en la materia

• Fortalecer las competencias laborales en los ámbitos del nuevo modelo de atención, sistema de garantías en salud, calidad de la atención y trato al usuario y mejoramiento de la gestión de la red asistencial.

Herramienta que, tiene por objetivo el mejoramiento de la atención proporcionada a los usuarios de los Servicios de Salud, conforme al Decreto Nº 123 del año 2004, que reglamenta el otorgamiento de asignación de estímulos por desempeño colectivo. Las metas involucradas se negocian al inicio de cada año y su evaluación es cuatrimestral.

Las Líneas Estratégicas para el año 2011, tienen su énfasis en:

• Mejorar el nivel de salud de la población, anticipándose a los problemas sanitarios mediante estrategias de promoción y prevención, garantizando una atención médica oportuna y de calidad cuando ésta se requiera.

• Mejorar las intervenciones clínicas, especialmente en las áreas de apoyo diagnóstico clínico terapéutico, para entregar una mejor calidad en los servicios asistenciales.

• Fortalecer la coordinación, desarrollo y gestión de la red asistencial de los servicios de salud y cumplir el régimen de garantías en salud conforme a la legislación vigente en la materia.

• Fortalecer las competencias laborales en los ámbitos del nuevo modelo de atención, sistema de garantías en salud, calidad de la atención y trato al usuario y mejoramiento de la gestión de la red asistencial.

LA IMPORTANCIA DEL BUEN TRATO.

Lo que se adorna y se hace agradable, la conducta de una persona, son sus cualidades y buen comportamiento, y lo que la convierte en desagradable son sus defectos, su mal comportamiento.

Dice un pensamiento.- Muchos de los éxitos en la vida dependen de cómo uno sepa tratar a los demás.

Lo que se adorna y se hace agradable, la conducta de una persona, son sus cualidades y buen comportamiento, y lo que la convierte en desagradable son sus defectos, su mal comportamiento.

Recordemos que todas las buenas cualidades que hacen a una persona agradable para usted, son las mismas que usted debe tener para resultar una persona agradable a los demás, por esto, observemos las cualidades que le son agradables en lo demás, y que usted se pregunte si las tiene o no y se preocupe por cultivarlas.

No solamente para la convivencia pacifica y amable en el hogar es necesario el buen trato, lo es también para toda relación humana. Por ejemplo, por cuanto carácter o educación una persona trata bien a los demás, sin duda tiene éxito en cualquier tarea u oficio que emprenda o desarrolle en la vida.

Se escucha decir a empleados de bancos, de fábricas o de otras instituciones en general: “A mi Jefe lo queremos todos porque es una persona bien centrada, tiene buenas acciones. Lo dicen con sinceridad, porque en efecto su jefe tiene una distinguida educación y buenos modales y sabe tratar con respeto”.

En el trabajo, el hogar y la actividad social, se hace estrictamente necesario la ecuanimidad, el respeto y la tolerancia, quien no puede ejercitarla, sufre invariables choques y lamentables pérdidas, porque será una persona mal calificada por sus constantes riñas y disgustos.

La ciencia de las relaciones humanas y la verdadera educación consiste, en preparar y formar a la persona para lograr cada vez un mayor grado de madurez emocional y control de si mismo, puesto que, el único medio para que pueda tener las capacidades requeridas para adaptarse libre y espontáneamente a la vida, es aprendiendo a respetar a controlar y distinguir su conducta.

El buen trato se aprende en el hogar. Los padres por tanto deben ser como los buenos jefes que se ganan el cariño de sus subalternos por medio del buen trato.

Pero sus hijos, a su vez deben ganarse la benevolencia de sus padres. En efecto a veces sucede que, los hijos pretenden decir la última palabra en el hogar, las buenas maneras no se les ceben en la cabeza. El resultado es que los padres cambian de actitud y se vuelven severos. En la armonía del hogar

juega un panel muy importante el buen trato de los unos para los otros. No nos arrepentiremos nunca si a tiempo sabemos frenar nuestros instintos violentos y usamos las buenas maneras con todos, Nos iremos ganando la simpatía de todos, el respeto y la amistad. Sin ser autoritarios ni pretender autoridad, se nos escucha con atención cuando hablamos, y se nos sigue en lo que digamos.

Si, por el contrario, somos toscos en modales y vulgares en el lenguaje, la gente nos desprecia y nos vuelve la espalda. Nos aíslan, mejor somos nosotros los que nos buscamos ese aislamiento. Nunca estaremos bien ni en el hogar, ni en el trabajo. Seremos eternos amargados.

Hay muchas personas que tienen un carácter ofensivo, sin que quizás se den cuenta de ello, y con gran desencanto ven como ninguna persona entabla amistades duraderas con ellas ;por esto, a cada uno le corresponde investigar y darse cuenta que concepto se forma la gente de ellos y pide ayuda a sus amigos de mas confianza. No olvidemos que es más fácil notar un vicio que reconocer una virtud.

MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO(A)

INDICE

i. INTRODUCCIÓN

I. EL SERVICIO AL CIUDADANO(A)

1. Qué es el servicio al ciudadano(a)

2. Atributos del buen servicio al Ciudadano(a)

3. ¿Cómo podemos prestar un servicio de calidad al Ciudadano(a)?

3.1. Conoci2endo a nuestros ciudadanos y ciudadanas

3.2. Las expectativas de los ciudadanos y ciudadanas

II. PROTOCOLOS PARA EL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO(A)

1. Presentación personal

2. Presentación de los puestos de trabajo

3. Presentación de los puntos de servicio personalizado

4. Guía para la prestación del servicio personalizado

5. Guía para la atención de personas con discapacidad, de la tercera edad y mujeres en estado de embarazo

6. Guía para la prestación del servicio telefónico.

7. Consejos para tratar a un ciudadano o ciudadana inconforme

8. Guía para dar una respuesta negativa a un ciudadano o ciudadana

III. CONCLUSIONES

i.- INTRODUCCIÓN

El **Manual de Servicio al Ciudadano(a)** en el APS Corporación Municipal La Serena, es un documento que busca organizar de manera uniforme varios aspectos del servicio que se brinda a los ciudadanos y ciudadanas al momento de acercarse a la Administración Primaria para obtener información, realizar un trámite, solicitar un servicio a formular un reclamo.

El servicio que se ofrece en los puntos de servicio al ciudadano(a) de los CENTROS SALUD FAMILIAR, CENTROS COMUNIRARIOS, CENTRO DE SALUD RURAL Y CLÍNICA DENTAL debe ser prestado de la mejor forma posible para que la ciudadanía, que es nuestra razón de ser, sienta que estamos mejorando para ella y que nos esforzamos por satisfacer de manera amable y eficaz los requerimientos que nos presentan.

Brindar un servicio de calidad requiere ante todo de la voluntad y el compromiso de cada uno de nosotros(as), los servidores y servidoras de contacto con la ciudadanía, cualquiera que sea nuestro lugar de trabajo. Brindar a los(as) habitantes de La Serena el servicio de excelencia que merecen debe convertirse en un propósito común, en una meta conjunta, en una forma de vida para quienes tenemos el honor de ser servidoras y servidores públicos.

Los protocolos de servicio son una herramienta útil para mejorar de manera importante la imagen que los ciudadanos y ciudadanas tiene La Comuna La Serena y son una muestra de coherencia y confiabilidad; tienen, además, la ventaja de convertir las cualidades generales de un buen servicio en actos específicos que permiten ofrecer el mismo nivel de servicio hoy, mañana y siempre. A este propósito común, tenemos que ponerle corazón, mística y nuestras manos, que son para servir.

I
EL SERVICIO AL CIUDADANO(A)

1. ¿QUÉ ES EL SERVICIO AL CIUDADANO(A)?

El servicio es una filosofía de vida que nos impulsa, como personas o entidades, a ayudar a los demás; es aquella vocación interna que nos compromete con el otro a satisfacer sus necesidades, sus requerimientos, sus expectativas e inquietudes.

En la Administración AP de Salud entendemos el servicio al ciudadano(a) como nuestra razón de ser. Los ciudadanos y ciudadanas son el eje de la gestión pública y todos y cada uno de nuestros esfuerzos deben estar dirigidos a satisfacer sus necesidades y garantizar su bienestar individual y colectivo.

El servicio al ciudadano(a) en AP de Salud debe estar dirigido a facilitar el que los ciudadanos y ciudadanas cumplan con sus deberes como tales y a que les sean reconocidos sus derechos, contribuyendo así a elevar la calidad de vida en nuestra ciudad.

2. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO(A)

Para que un servicio al ciudadano(a) sea realmente de calidad, debe cumplir con algunas características o atributos. A continuación se relacionan ***LOS SEIS ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO(A).***

1. CONFIABLE :

Que se presten los servicios de tal forma que los ciudadanos y ciudadanas confíen en la exactitud de la información suministrada y en la calidad de los servicios recibidos, respondiendo siempre con transparencia y equidad.

***2.* AMABLE:**

Que se brinde a nuestros ciudadanos y ciudadanas el servicio solicitado de una manera respetuosa, gentil y sincera, otorgándoles la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con su condición humana.

3. DIGNO:

Que el servicio a que tienen derecho se brinde la mejor forma posible a todos los ciudadanos.

4. EFECTIVO:

Que el servicio responda a las necesidades y solicitudes de los ciudadanos y ciudadanas, siempre que éstas se enmarquen dentro de las normas y principios que rigen nuestro accionar como servidoras y servidores públicos.

5. OPORTUNO:

Que el servicio sea ágil y se preste en el tiempo establecido y en el momento requerido.

6. FORMADOR DE CIUDADANOS Y CIUDADANAS:

El servicio bien prestado debe informar con claridad a los ciudadanos y ciudadanas sobre sus derechos y deberes frente a la Administración de Salud y orientarlos con precisión sobre cómo proceder en cada caso particular.

3. ¿CÓMO PODEMOS PRESTAR UN SERVICIO DE CALIDAD AL CIUDADANO(A)?

Prestar un servicio de calidad a los ciudadanos y ciudadanas requiere ante todo de nuestro compromiso y de que realmente asumamos de manera tanto racional como afectiva, que ellos merecen nuestra dedicación y esfuerzo pues son la razón por la cual nosotros hoy nos desempeñamos como servidoras y servidores públicos en la Administración de Salud.

No es habitual que las entidades públicas y a personas que en ellas laboran estén orientados hacia el servicio al ciudadano(a). Usualmente, una entidad o un servidor o servidora se evalúan más con base en su capacidad para ejecutar, bien sea tareas o recursos, que por el servicio que presten a la ciudadanía aun cuando las entidades fueron creadas para llevar algún servicio al ciudadano(a).

Para lograr ese cambio de cada uno(a) de nosotros(as) hacía una gestión orientada al servicio al ciudadano(a) debemos trabajar juntos(as) para reforzar los nuevos propósitos y desarrollar actitudes, habilidades y conductas adecuadas de servicio.

LAS SERVIDORAS Y SERVIDORES PÚBLICOS DEBEMOS, CON EL APOYO DE LA ADMINISTRACIÓN, DESARROLLAR LAS SIGUIENTES HABILIDADES Y APTITUDES:

1. Amabilidad y Cortesía.
2. Sensibilidad.
3. Comprensión.
4. Tolerancia y Paciencia.
5. Dinamismo.
6. Razonamiento, persuasión.
7. Capacidad para escuchar.
8. Capacidad para asesorar y orientar.
9. Autocontrol.
10. Creatividad.

Estas habilidades y aptitudes se ejercitan cuando prestamos un servicio que se enmarca dentro de los seis atributos del buen servicio al ciudadano(a).

Adicionalmente, es de suma importancia empezar a conocer a los ciudadanos y ciudadanas; sus necesidades, expectativas y gustos.

3.1 CONOCIENDO A NUESTROS CIUDADANOS Y CIUDADANAS

Como ya se mencionó anteriormente, los ciudadanos y ciudadanas son nuestra razón de ser en la Administración de Salud y nuestros esfuerzos y energía deben estar dirigidos a servirlos(as) cada vez mejor.

Para esto debemos reconocer su importancia y conocerlos(as); como primera medida, tengamos siempre presente que **A LOS CIUDADANOS Y CIUDADANAS LES GUSTE QUE:**

1. Los(as) tengamos en cuenta.
2. Les demos importancia.
3. Los(as) tratemos amable y respetuosamente
4. Los(as) atendamos con calidez y agilidad.
5. Comprendamos su situación.
6. Los(as) orientemos con precisión.
7. Les ofrezcamos alternativas de solución

Debemos siempre tener en cuenta que los ciudadanos y ciudadanas que se acercan a nuestros puntos de servicio al ciudadano preguntan por lo que buscan pero lo que esperan recibir va mucho más allá. Ellos y ellas esperan de nosotros(as):

1. Una actitud amable de nuestra parte.
2. Comprensión.
3. Un trato equitativo.
4. Opciones y alternativas para resolver sus inquietudes.
5. Información precisa.

3.2. También debemos tener claras cuáles son **LAS EXPECTATIVAS DE LOS CIUDADANOS Y CIUDADANAS CON RELACIÓN A SUS INTERACCIONES CON LOS Centros de Salud de comuna La Serena.**

ELLOS (AS) EXIGEN:

1. Comprensión de sus necesidades.
2. Eficiencia en la realización de nuestro trabajo.
3. Confiabilidad en las respuestas y compromisos.
4. Respaldo y garantía de resolución de sus inquietudes y problemas.
5. Respuestas claras a sus preguntas.
6. Respuesta oportuna a sus solicitudes.
7. Atención efectiva a las quejas y reclamos.
8. Disponibilidad para atenderlos(as) de forma respetuosa y amable.
9. Seguimiento al desarrollo de sus trámites.
10. Sinceridad y precisión cuando averiguan por el estado real de su petición.
11. Excelente ambiente en el punto de servicio al ciudadano.
12. Buena presentación personal de quien los atiende.

Luego de conocer estas premisas del servicio, entremos en materia exponiendo uno a uno los protocolos que serán unificados en todos los puntos de servicio al ciudadano(a) del Centro Salud para, de ésta manera, mejorar la calidad del servicio que brindamos, buscando servir a nuestros ciudadanos y ciudadanas tal como se lo merecen y esperan.

A continuación se plantean diversos protocolos que al ser aplicados en los diferentes puntos de servicio al ciudadano(a) servirán no sólo para que los ciudadanos y ciudadanas reciban un servicio mejorado y satisfactorio, sino también para que la imagen del Centro de Salud ante la ciudadanía cambie de manera positiva y para crear un mejor ambiente de trabajo en cada uno de los puntos de servicio al ciudadano(a).

No olvidemos que cada contacto con un ciudadano o ciudadana es una maravillosa oportunidad para sorprenderlo(a) gratamente con un servicio de calidad. "Nunca tenemos una segunda oportunidad para causar una buena primera impresión".

II

PROTOCOLOS PARA UN BUEN SERVICIO AL CIUDADANO (A)

1. PRESENTACIÓN PERSONAL

La apariencia personal de las servidoras y servidores de los puntos de servicio al ciudadano(a) produce un gran impacto en las personas a quienes servimos. Los uniformes mal tenidos o incompletos o una forma de vestir demasiado osada o descuidada crea una impresión negativa; hace que los ciudadanos y ciudadanas se formen una impresión de anomalía en el punto de servicio.

Los ciudadanos y ciudadanas esperan de nosotros(as) una presentación que sea apropiada para la tarea que desempeñamos, que le de importancia y estatus a nuestro punto de servicio.

Objetivo

Reforzar la imagen integral de los Centros de Salud de la comuna La Serenal a través de la presentación personal de las servidoras y servidores públicos que sirven a los ciudadanos y ciudadanas.

¿Qué hacer?

Las servidoras y servidores públicos estarán siempre bien presentados(as), uniformados(as) cuando así se determine e identificados(as) con su respectivo carné a la vista del ciudadano(a).

El personal de servicio al ciudadano(a) dotado del uniforme establecido para las entidades distritales, debe portarlo siempre, tal como lo establece el siguiente modelo.

Los anteriores elementos serán entregados a las servidoras y servidores públicas de acuerdo con las normas vigentes y según el esquema que defina cada Entidad; las medias y los zapatos que complementan el uniforme serán del vestuario particular de cada uno. Los uniformes se rotarán cada día de acuerdo con la programación definida por la Entidad o Centro de Salud o, si es del caso, la Dirección de Salud al Servicio al Ciudadano. El uniforme debe estar siempre impecable.

2. PRESENTACIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO

El cuidado y apariencia de los espacios físicos donde trabajamos tiene un impacto inmediato en la percepción del ciudadano(a); un puesto de trabajo sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor que se desarrolla, da la sensación de desorden, descuido y desorganización no solo atribuible al servidor o servidora que ocupa el lugar sino al punto de servicio en general.

Objetivo:

Ofrecer a los ciudadanos y ciudadanas, a través del orden y la pulcritud de nuestros puestos de trabajo, una sensación de armonía en el punto de servicio y eficiencia en el desempeño del trabajo a nuestro cargo, además de facilitar nuestra labor individual.

¿Qué hacer?

Mantener los puestos individuales de trabajo organizados pues, en gran medida, los ciudadanos y ciudadanas percibirán cuán organizado(a) y competente es tanto el servidor o servidora como la Entidad por el aspecto de los puestos de trabajo.

El puesto de trabajo desde donde se sirve al ciudadano estará siempre bien presentado; para esto se deben seguir las siguientes recomendaciones:

- Mantenerlo en perfecto orden y aseo.
- Las carteras y demás elementos personales deben ser guardados fuera de la vista del ciudadano(a).
- No se deben tener elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos y juegos en el puesto de trabajo.
- No se consumirán comidas ni bebidas en los puestos de trabajo.
- La papelería e insumos deben estar guardados en las gavetas del escritorio y solamente una cantidad suficiente en el dispensador de papel (impresora o porta-papel).
- Los documentos deben ser archivados lo antes posible, cuando se trate de un archivo temporal.
- La papelera de basura no debe estar desbordada.

3. PRESENTACIÓN DE LOS PUNTOS DE SERVICIO AL CIUDADANO(A):

Objetivo

Ofrecer a los ciudadanos y ciudadanas espacios agradables, limpios y organizados que ellos(as) identifiquen fácilmente como puntos de servicio al ciudadano(a) distritales y donde puedan recibir de una manera digna un óptimo servicio.

¿Qué hacer?

Nuestros puntos de servicio al ciudadano(a) deben ser limpios, ordenados, y en lo posible, cumplir con los parámetros de la imagen Institucional.

CONSEJO ADICIONAL:

Los sellos, impresoras, faz, entre otros deben ser revisados diariamente antes de iniciar su labor y contar con el soporte o cargue oportuno.

¿Cómo hacerlo?

Cada punto debe implementar las siguientes rutinas de aseo y mantenimiento preventivo.

RUTINAS DIARIAS

Mañana

- Limpiar las áreas externas de los puntos o áreas de trabajo y de atención o servicio al ciudadano(a).
- Limpiar las áreas de servicio al ciudadano(a), trámites y pagos.
- Limpiar los puestos de trabajo y sus respectivos equipos.
- Limpiar las oficinas administrativas y baños.
- Mantener las paredes y los interruptores limpios.

Tarde

- Efectuar mantenimiento a las áreas externas de los puntos de servicio al ciudadano(a), incluyendo jardines, andenes, materas.

PARQUEADEROS O ESTACIONAMIENTO VEHÍCULOS

En los puntos de servicio al ciudadano(a) donde se cuente con parqueaderos, éstos deberán ser:

- Cómodos.
- Seguros.
- Organizados.
- Bien señalizado.
- Ofrecer parqueo preferencial a personas con discapacidad

En los puntos de servicio al ciudadano(a) en los que no se cuente con parqueaderos, se debe brindar información a la ciudadanía acerca de los parqueaderos más cercanos.

4. GUIA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PERSONALIZADO

Objetivo

Ofrecer a los ciudadanos y ciudadanas un servicio eficiente y oportuno, con la dedicación, calidad y respeto que ellos y ellas se merecen.

Posicionar un protocolo de servicio personalizado en el **CENTRO DE SALUD DE LA COMUNA LA SERENA** para que el servicio y/o atenciones a la ciudadanía en cualquiera de los puntos sean siempre similares.

¿Qué hacer?

Sus modales hablan por usted; éstos brindan a la ciudadanía una imagen positiva o negativa, tanto de usted como del Centro del Salud. Debemos tener en cuenta que como servidoras y servidores públicos del Distrito, somos la representación del mismo y el primer y principal contacto que las ciudadanas y ciudadanos tienen con la Administración de Salud.

Desde la primera persona que recibe a las ciudadanas y ciudadanos a la entrada de cada punto del Centro de Salud al ciudadano(a), hasta quien los despide, debe hacer sentir al ciudadano o ciudadana bien atendido mientras nos visita; para lograr este propósito nuestras servidoras y servidores públicos seguirán la siguiente rutina:

- Harán contacto visual con la ciudadana o ciudadano desde el momento en que se les acerque.
- Saludarán a la ciudadana o ciudadano de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sean ellos(as) quienes saluden primero.

- Darán a la ciudadana o ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto.
- Utilizarán los 30 primeros segundos para sorprender favorablemente la ciudadana o ciudadano, con un trato cordial, espontáneo y sincero.
- Trabajarán para garantizar la satisfacción de la ciudadana o el ciudadano; serán sus asesores.
- Demostrarán entusiasmo y cordialidad.
- Usarán el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
- Harán que los últimos 30 segundos cuenten para entregar un producto satisfactorio y finalizar el servicio expresando una despedida cordial.

¿Cómo hacerlo?

VIGILANTE

En caso de no existir informadores(as) o anfitriones(as), la primera persona que recibe a las ciudadanas y ciudadanos cuando se acercan a cada punto de servicio al ciudadano(a) son los vigilantes:

- Si es del caso, abrir la puerta cuando el ciudadano o ciudadana se aproxime.
- Hacer contacto visual cuando el ciudadano o ciudadana se acerque.
- Saludar diciendo: Buenos días (tardes), bienvenido(a) … y continua.
- Orientar al ciudadano o ciudadana al punto o servicio solicitado o indicado, según el proceso establecido.

ANFITRIONES (AS), INFORMADORES (AS)

En caso de que en el punto de servicio al ciudadano(a) haya informadores(as) o anfitriones (as), estos(as) deben:

- Hacer contacto visual con el ciudadano(a) que se acerca.
- Saludar amablemente a los ciudadanos y ciudadanas diciendo:

> *"Bienvenido(a), mi nombre es (nombre y apellido…), que servicio solicita? Por favor diríjase a ...".*

- Orientar al ciudadano(a) al punto o servicio solicitado o, según el proceso establecido, indicarle cómo proceder.

SERVIDORES(AS) DE PUNTOS DE SERVICIO AL CIUDADANO(A)

Dado que los servidores y servidoras de punto de servicio son quienes resolverán las inquietudes de las ciudadanas y ciudadanos, son ellos (as) quienes mejor deben servir a la ciudadanía, buscando su satisfacción o al menos la seguridad de que se resolverán sus peticiones en el menor tiempo posible. Se debe tener en cuenta siempre:

- Mirar a los ojos al ciudadano(a) y sonreírle cuando se acerque.

- Saludar siguiendo la siguiente fórmula: "Buenos días (tardes), mi nombre es (nombre y apellido...). En qué puedo servirle?"

- Si debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud presentada por el ciudadano o ciudadana:

1. Explíquele porqué debe pedirle que espere y dele un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
2. Pídale permiso antes de hacerlo esperar.
3. Espere a que el ciudadano o ciudadana le conteste.
4. Al regresar al punto diga: "Gracias por esperar".

- Si la solicitud del ciudadano(a) no puede ser resuelta en ese punto de servicio, indique al ciudadano(a) el punto de servicio al que debe dirigirse:

1. Explique porqué debe remitirlo(a).
2. Si el punto al cual debe remitirlo(a) no se encuentra en la misma sede, dé por escrito al ciudadano(a) la dirección del punto al cual debe acudir, el horario de atención, los documentos que debe presentar y, si es posible, nombre del servidor(a) que lo atenderá.
3. Si el puesto al cual debe remitirlo se encuentra ubicado en el mismo lugar:

- Indique al ciudadano(a) el puesto al cual debe dirigirse.

- Ponga en conocimiento del servidor(a) que debe atender al ciudadano(a) remitido(a), el asunto y el nombre del ciudadano(a).

- Si la solicitud del ciudadano(a) no puede ser resuelta de forma inmediata:

1. Explique la razón de la demora.
2. Informe la fecha aproximada en que el ciudadano(a) recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.

- Finalice el contacto adecuadamente:

1. Retroalimente al ciudadano(a) con lo que se va a hacer, si es que queda alguna tarea pendiente.
2. Pregunte: "¿Hay algo más en que pueda servirle?"
3. Agradezca al ciudadano(a) el habernos dado la oportunidad de servirle.
4. Deje por escrito las tareas pendientes.
5. Haga seguimiento hasta que se de respuesta al ciudadano(a).

Nota: En ningún caso debe presentar una actitud de obstrucción al acceso o desconfianza con relación al ciudadano(a).

RECOMENDACIONES GENERALES PARA VIGILANTES, ANFITRIONES(AS), ORIENTADORES(AS), INFORMADORES(AS) Y SERVIDORES(AS) DE PUNTOS

1. Cumpla estrictamente con su horario de trabajo; de ser posible, preséntese en el punto de servicio al ciudadano(a) de 10 a 15 minutos antes de iniciar la jornada laboral para preparar su puesto de trabajo y revisar su presentación personal.
2. Permanezca siempre en su puesto de trabajo, listo para atender con dedicación exclusiva a la próxima persona que requiera de su servicio; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegúrese que alguno(a) de sus compañeros(as) esté atento a reemplazarlo(a) durante su ausencia.
3. Deje lo que esté haciendo mientras sirve al ciudadano o ciudadana; esto le hará sentir que él o ella merece toda su atención.
4. Hable en un tono moderado, audible y vocalice bien.
5. No olvide mantener contacto visual con la ciudadana o ciudadano mientras le atiende y sonreír de vez en cuando.
6. Asienta en señal de comprensión.
7. Si es posible, utilice el nombre del ciudadano(a), antecedido por "señor, señora o señorita", por lo menos dos (2) veces durante la conversación.
8. No converse ni por teléfono ni con los compañeros(as) de temas ajenos a la solicitud del ciudadano(a), mientras lo(a) atiende.
9. Mantenga una postura que demuestre interés en lo que la ciudadana o ciudadano le está manifestando.
10. No tutee a los ciudadanos y ciudadanas ni utilice frases afectuosas hacia ellos y ellas.
11. Sea prudente en su manera de reír, sentarse, pararse, toser, estornudar, etc.
12. La atención que se de a amigos(as), familiares y conocidos(as) debe ser igual a la que se presta a todas las ciudadanas y ciudadanos, sin distingo alguno.
13. No fume ni retoque su maquillaje en su puesto de trabajo ni a la vista de las ciudadanas y ciudadanos.
14. No coma ni mastique chicle mientras está en su puesto de trabajo.

5. GUIA PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD, DE LA TERCERA EDAD Y MUJERES EN ESTADO DE EMBARAZO

Objetivo:

Prestar un servicio ágil, considerado y oportuno a los ciudadanos y ciudadanas con discapacidad, personas de la tercera edad y a las mujeres en estado de embarazo que se acercan a los puntos de servicio al ciudadano(a) del Centro de Salud.

¿Qué hacer?

Deben todas las personas que desarrollan su labor en los puntos de servicio al ciudadano(a) tener especial consideración con este grupo poblacional, proporcionarles un tratamiento acorde con su estado y otorgarles preferencia en el turno de servicio.

¿Cómo hacerlo?

Vigilantes

La primera persona que recibe a los ciudadanos y ciudadanas cuando se acercan al punto de servicio al ciudadano(a) es el vigilante quien debe:

- Si hay cola para la entrada, hacerlos ingresar de manera inmediata;

- Ubicarles un asiento o un espacio para la silla de ruedas en la sala de espera para que lo ocupen;

- Si es del caso, avisar al Coordinador o Supervisor del puesto de la presencia de la persona en condiciones especiales de que trata este Protocolo, para que sea atendida de inmediato.

Supervisores(as), Coordinadores(as), Anfitriones(as) o Informadores(as)

En caso de que en el punto de servicio no exista la figura del anfitrión(a) o informador(a), el responsable del punto saldrá a recibir a la persona en condiciones especiales de lo contrario lo hará el anfitrión(a) o informador(a). Todos(as) deberán:

- Darle la bienvenida al punto;

- Establecer cuál es el tipo de tratamiento que debe otorgarle a la persona según su estado particular;

- Averiguar el servicio requerido;

- Disponer lo pertinente para dar prioridad en atención a la persona.

Servidor o servidora de punto de servicio al ciudadano(a)

Si existe un puesto de atención preferencial para esta población, deben ser atendidos en orden de llegada y teniendo en cuenta la situación física y sensorial particular de cada uno.

Se debe tener en cuenta siempre:

- Si el estado físico particular de la persona lo requiere, pásese de su lado del puesto de servicio para quedar ubicado(a) del mismo lado del ciudadano(a);
- Mirar a los ojos al ciudadano(a) y sonreírle cuando se acerque;
- Definir el tipo de atención que se requiere brindar según el estado físico o sensorial particular de cada persona;
- Saludar siguiendo la fórmula: *"Buenos días (tardes), mi nombre es (nombre y apellido) ....en qué puedo servirle?*
- Tener mucha consideración con la situación particular que lleva al ciudadano(a) al punto de servicio, dar todas las explicaciones que se requieran, si es necesario escribir lo que se ha manifestado verbalmente y demorar lo menos posible en la prestación del servicio.

Si debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud presentada por el ciudadano(a):

1. Explíquele porqué debe pedirle que espere y dele un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
2. Pídale permiso antes de hacerlo esperar.
3. Espere a que el (la) ciudadano(a) le conteste.
4. Al regresar al punto diga: *Muchas gracias por esperar.*

Si la solución a la solicitud del ciudadano o ciudadana está en manos de otro(a) servidor o servidora del mismo punto, infórmelo al supervisor(a) para que solicite a dicho servidor(a) que se desplace al puesto donde se encuentra el ciudadano o ciudadana y le preste el servicio solicitado.

Si debe remitir al ciudadano(a) a otro punto de servicio:

1. Explique porqué debe remitirlo.
2. Si el punto al cual debe remitirlo no se encuentra en la misma sede, dé por escrito al ciudadano(a) la dirección del punto al cual debe acudir, el horario de atención, los documentos que debe presentar y, si es posible, nombre del servidor(a) que lo atenderá.

Si la solicitud del ciudadano(a) no puede ser resuelta de forma inmediata:

1. Explique la razón de la demora
2. Informe la fecha aproximada en que el ciudadano(a) recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará. De manera preferencial seleccionar métodos de entrega que no exijan la movilización del ciudadano(a).

Finalice el contacto adecuadamente:

1. Retroalimente al ciudadano(a) con lo que se va a hacer, si es que queda alguna tarea pendiente.
2. Pregunte: *"¿Hay algo más en que pueda servirle?"*
3. Agradezca al ciudadano(a) el habernos dado la oportunidad de servirle.
4. Deje por escrito las tareas pendientes.
5. Haga seguimiento hasta que se de respuesta al ciudadano(a).

Recomendaciones generales para Vigilantes, Anfitriones(as), Informadores(as) y Servidores y Servidoras de puntos:

1. Si la condición particular de la persona lo requiere, busque a la persona del punto que conozca la lengua de señas.

2. Permanezca siempre en su puesto de trabajo, listo(a) para atender con dedicación exclusiva a la próxima persona que requiera de su servicio; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegúrese que alguno de sus compañeros(as) esté atento(a) a reemplazarlo(a) durante su ausencia.

3. Deje lo que esté haciendo mientras sirve al ciudadano o ciudadana; esto le hará sentir que él o ella merece toda su atención.

4. Hable en un tono moderado, audible y vocalice bien.

5. No olvide mantener contacto visual con la ciudadana o ciudadano mientras le atiende y sonreír de vez en cuando.

6. Asienta en señal de comprensión.

7. Si es posible utilice el nombre del ciudadano(a), antecedido por "*señor, señora o señorita"*, por lo menos dos (2) veces durante la conversación.

8. No converse ni por teléfono ni con los compañeros de temas ajenos a la solicitud del ciudadano(a) que está atendiendo.

9. Mantenga una postura que demuestre interés en lo que la ciudadana o ciudadano le está solicitando.

10. No tutee a los(as) ciudadanos(as) ni utilice frases afectuosas hacia ellos y ellas.

6. GUIA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO

Objetivo

Brindar al ciudadano(a) un servicio telefónico oportuno, cálido y amable.

¿Qué hacer?

En nuestros puntos de servicio al ciudadano(a), se atenderá el teléfono de manera rápida, amable y con un saludo personalizado. Recuerde que su actitud también puede ser percibida a través del teléfono.

¿Cómo hacerlo?

- Contestar el teléfono antes del tercer timbre.
- Saludar a quien llama con la siguiente fórmula: nombre entidad o punto de servicio al ciudadano(a). Buenos días/tardes, habla (nombre y apellido)....., en qué le puedo ayudar?
- Si debe hacer que el ciudadano o ciudadana espere:

1. Explíquele porqué debe pedirle que espere y dele un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
2. Pídale permiso antes de hacerlo(a) esperar.
3. Espere a que el ciudadano o ciudadana le conteste.
4. Al volver a tomar la llamada diga: "Muchas gracias por esperar".

Nota 1: Si la espera es de 1 a 3 minutos, de la opción al ciudadano(a) de esperar en la línea o devolverle usted la llamada posteriormente; si la espera es de más de 3 minutos, es mejor que le pida al ciudadano(a) su número telefónico y le diga que lo llamará.

Nota 2: Cuando el ciudadano(a) haya aceptado esperar un tiempo largo en la línea, retome la llamada cada cierto tiempo prudencial y explíquele cómo va su gestión.

- Si se ve en la necesidad de transferir la llamada:

  a. Explíquele porqué debe transferir la llamada.
  b. Pregúntele al ciudadano(a) si tiene o no inconveniente en que lo haga.
  c. Dígale a la persona a quien le transfiere la llamada el nombre de quien llama y el asunto.

Nota 3: Asegúrese de no colgar hasta que alguien conteste la llamada transferida.

- Termine la llamada adecuadamente:

1. Retroalimente al ciudadano(a) con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.
2. Pregunte: "¿Hay algo más en que pueda servirle?"
3. Agradezca al ciudadano(a) el habernos dado la oportunidad de servirle.
4. Permita al ciudadano(a) colgar primero.
5. Deje por escrito las tareas pendientes.
6. Haga seguimiento hasta que se de respuesta al ciudadano(a) .

OTRAS RECOMENDACIONES GENERALES

- Si las llamadas entrantes son personales para alguno(a) de los(as) funcionarios(as), éstos(as) deben recordar que no pueden dejar su puesto de trabajo por más de cinco minutos y no deberán tomar la llamada hasta haber terminado de atender satisfactoriamente al ciudadano o ciudadana que está atendiendo en ese momento.
- Las llamadas particulares y de celular se realizarán en los horarios de descanso establecidos.
- Nota: ¿Sabía usted que si sonríe al hablar por teléfono su tono de voz transmitirá amabilidad?

7. CONSEJOS PARA TRATAR A UN CIUDADANO O CIUDADANA INCONFORME

Objetivo

El servicio al ciudadano(a) exige que en muchas oportunidades las servidoras y servidores de puntos de servicio al ciudadano(a) deban tratar con ciudadanos(as) confundidos(as), molestos(as), frustrados(as) y hasta groseros(as). Es tarea de todos y todas aprender a sortear con éxito estos contactos.

¿Qué hacer?

Deben las servidoras y servidores de puntos de servicio al ciudadano(a) utilizar ciertas herramientas que faciliten el servir a ciudadanos y ciudadanas difíciles.

¿Cómo hacerlo?

Deje que el ciudadano(a) se desahogue y diga cómo se siente:

1. No lo interrumpa.
2. Muéstrele con su actitud que lo está escuchando.
3. No le diga que se calme.
4. Mantenga el contacto visual.
5. No tome la cosa como algo personal; el ciudadano(a) se queja de un servicio, no contra usted.

- En lugar de formarse una opinión negativa del ciudadano o ciudadana, pregúntese: ¿Qué necesita este ciudadano o ciudadana y cómo le puedo satisfacer esa necesidad?
- Presente al ciudadano(a) disculpas por lo ocurrido y hágale ver que usted comprende la situación.

Empiece a solucionar el problema:

1. Obtenga del ciudadano(a) toda la información que necesite.
2. Verifique los datos, repitiéndoselos al ciudadano(a).

- Presente una propuesta de solución sin comprometerse a nada que no pueda cumplir.

Haga seguimiento a la solución:

1. Si puede, contacte posteriormente al ciudadano(a) para medir su grado de satisfacción con la solución.
2. Si el tipo de problema es recurrente, manifiéstelo a su jefe inmediato pues debe darse una solución de fondo a las causas que lo originaron.

Nota: Si el malestar del ciudadano(a) esa originado por algún evento o decisión de la administración, trate de mostrarle el lado positivo de la medida (el cual usted debe haber pensado antes). Por ejemplo, El ciudadano(a) está inconforme por el Día Sin Carro. Manifiéstele que es una oportunidad para respirar aire más puro y una forma distinta de disfrutar nuestra ciudad que cada día está más bella.

8. GUIA PARA DAR UNA RESPUESTA NEGATIVA A UN CIUDADANO O CIUDADANA

Objetivo

Dar una respuesta negativa a un ciudadano o ciudadana con relación a una solicitud que presenta, evitando que salga del punto de servicio con un sentimiento de frustración.

¿Cómo hacerlo?

- Discúlpese con el ciudadano o ciudadana por los inconvenientes que el no poder satisfacer su solicitud le puedan ocasionar.
- Diga: "Lo que voy a hacer es....." y ofrezca unas medidas alternativas que aunque no son exactamente lo que el ciudadano o ciudadana quiere, pueden ayudar a dar una solución aceptable a la situación.
- Diga luego: "Lo que usted puede hacer es..." y recomiende una solución temporal pronta o ciertas medidas que el ciudadano o ciudadana puede tomar en el futuro para evitar que la situación se repita.
- Agradezca al ciudadano(a) su comprensión.

III.

CONCLUSIONES

Los ciudadanos y ciudadanas son la razón de ser de la Administración de salud Primaria y Pública. El servicio y atención al ciudadano(a) no es un favor institucional; es nuestro deber. Todo nuestro accionar debe estar orientado a mejorar la calidad de vida de bogotanos y bogotanas pues el servicio a los ciudadanos y ciudadanas es una prioridad administrativa. Servir bien a ciudadanos y ciudadanas aporta a la Productividad y a la Gestión Pública Humana.

El compromiso de la administración con un servicio de calidad es cada vez mayor. De una parte, porque es en el punto de servicio donde el ciudadano o ciudadana percibe con mayor cercanía a la Administración de Salud. Y de otra, porque encuestas recientes muestran que el nivel de satisfacción de la ciudadanía con el servicio prestado es más bajo de lo esperado. Esto nos impone un gran reto: ser cada vez mejores por la Salud de la comuna La Serena.

El eje de la Dirección de Salud de la Corporación Municipal Gabriel González Videla, en al servicio y atenciones en función al Ciudadano son los servidores y servidoras de puntos de contacto.

Ustedes son el factor más importante para que cada momento de verdad sea respetuoso, igualitario y eficiente. La actitud personal de cada uno es esencial para el éxito del Servicio al Ciudadano. Para los ciudadanos y ciudadanas, ustedes son importantes; los ciudadanos y ciudadanas que se acercan a un punto de servicio confían en ustedes. Confían en su disposición y su conocimiento para resolver las inquietudes que tienen. Con su entusiasmo y disposición lograremos responder a la confianza que día a día depositan en nosotros miles de ciudadanos(as).

Servir al ciudadano(a) no es un trabajo fácil. Muchos factores intervienen en cada momento de verdad y de estos depende que la experiencia sea un éxito o un fracaso. Entre ellos están la actitud del ciudadano(a), la tecnología que apoya la prestación del servicio, el estado de ánimo de servidores y servidoras y la calidad de los procesos que se desarrollan en la entidad. A través de este Manual, la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano les ofrece algunas herramientas para facilitar su misión ¿satisfacer a ciudadanos y ciudadanas?.

Todos ustedes, servidores y servidoras del Distrito, tienen una labor maravillosa: servir a los demás. Ustedes son el rostro amable de la Administración Distrital y pueden convertir cada encuentro con un ciudadano o ciudadana en una experiencia memorable. Por ellos y ellas debemos seguir trabajando sin indiferencia, con decisión y entusiasmo. Servir es una forma de vida. Y quien sirve bien, será bien servido.

ANEXO

VALOR PÚBLICO
El valor es vida humana.

El concepto de valor público permite guiar las decisiones con base en una reflexión sencilla: ¿lo que estamos haciendo genera algo que es valioso para la sociedad?

IMPLICA EQUIDAD → **CUESTIÓN PÚBLICA POR EXCELENCIA**

- Vida + oportunidades + garantía del acceso a esas oportunidades
- Se trata de la medida en que, en la satisfacción de las necesidades humanas, intervenga la condición ciudadana
- El valor se torna valor público cuando incluye el ejercicio del derecho a la vida y a la esperanza de vida, es decir, el ejercicio de la libertad.

» Presupone

- Las sociedades producen más valor cuando más garantizan la mayor y mejor vida de sus miembros. democracia.
- Satisfacción de necesidades humanas presentes y futuras mediante el esfuerzo humano organizado.

¿CÓMO ACTUAR ANTE UN RECLAMO?

Por Lilian Flores
CECOF Villa Alemania

ASISTENTES SOCIALES : CORPORACIÓN MUNICIPAL GABRIEL GONZÁLEZVIDELA

Flujograma N°1

3 pasos claves al inicio:

Saludar y dirigirse por el nombre.

Escuchar activamente.

Dejar que el usuario se exprese libremente, sin interrupciones del receptor.

ASISTENTES SOCIALES : CORPORACIÓN MUNICIPAL GABRIELA GONZÁLEZVIDEL

Flujograma Nº2

Otorgar el tiempo necesario

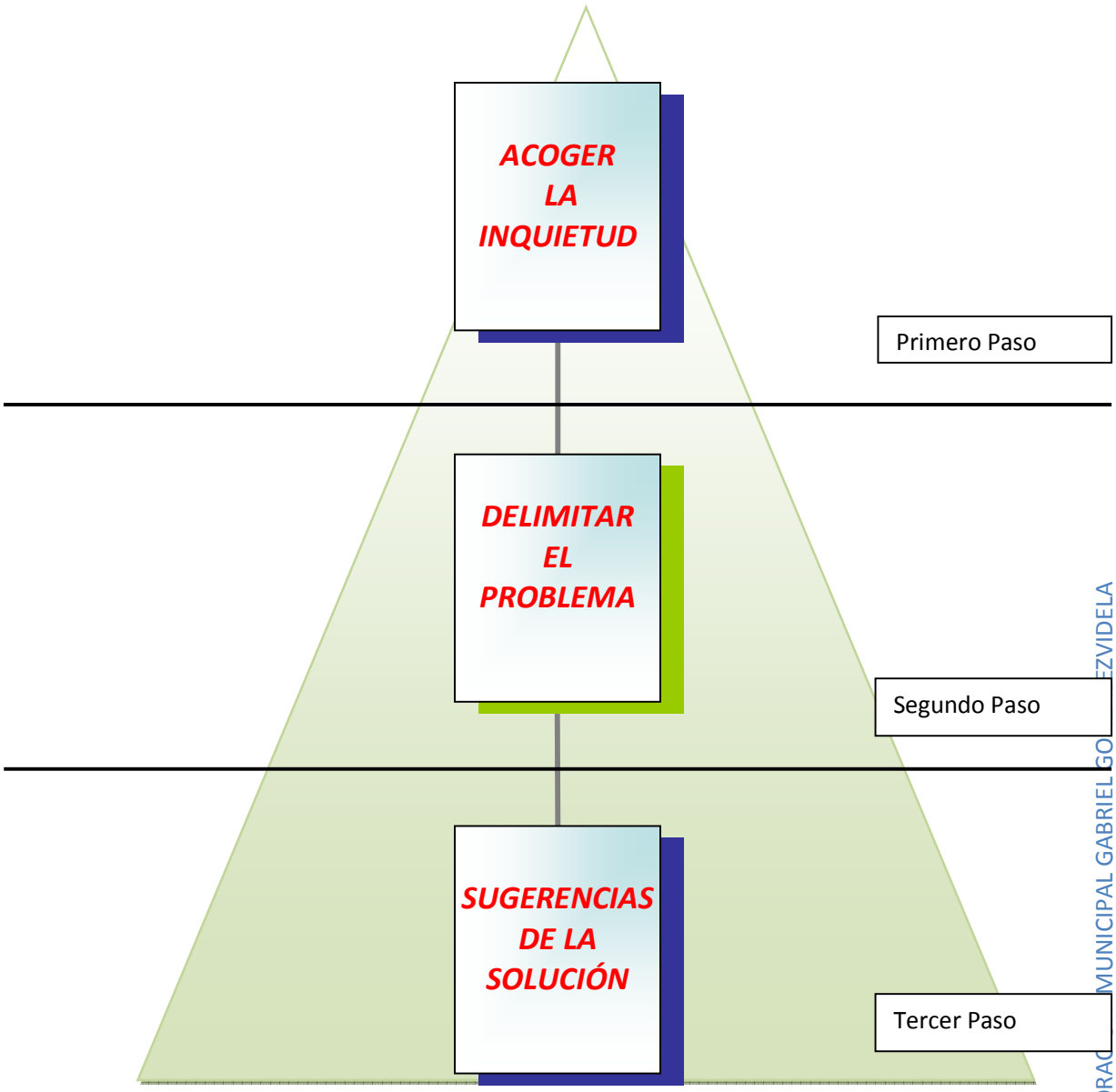
Actuar con calma, evitando la sobre-dimensión del problema.

Buscar un lugar indicado para crear un clima favorable.

Hacer Entender al usuario que su problema me interesa.

FRENTE AL RECLAMO

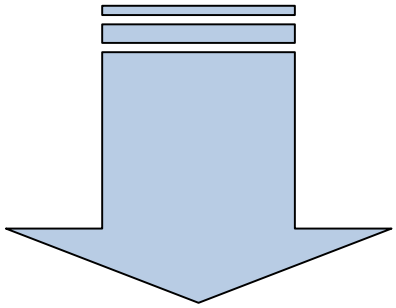
Flujograma Nº3



AL FINALIZAR…

Flujograma Nº4

Ofrecer posibles soluciones al usuario.



Considerar la queja o reclamo como una oportunidad para mejorar.

COMO EXPLICAR AL USUARIO LA DEMORA EN LA ATENCION

Por Patricia Guerrero
CESFAM Pedro Aguirre Cerda

ASISTENTES SOCIALES : CORPORACIÓN MUNICIPAL GABRIEL GONZÁLEZVIDELA

QUE SE ENTIENDE POR DEMORA

Desde el punto de vista objetivo demora desde el servicio que presta salud es el tiempo que transcurre desde que el usuario solicita la atención hasta que es atendido. Esta demora es medible comprobables y comparables entre unos centro y otros

Desde punto de vista subjetivo al usuario demora seria el desfase de tiempo entre las expectativas que se ha planteado que seria atendido (tiempo esperado) hasta el tiempo que en realidad es atendido (tiempo real de solución) no pueden ser medible, ni comparables, pues todos los usuarios son distintos.

DEMORAS

* Para obtener una atención.

* En la entrada a la atención (espera).

* Para atención especializada.

* En recibir atención de urgencia.

* En recibir un proceso quirúrgico.

* En resolver proceso de información.

* En recepción de información vía telefónica.

QUE DEBEMOS HACER FRENTE A UNA DEMORA

1. **INFORMAR DE LA DEMORA PROBABLE** Indicar al usuario tiempo probable de gestión de su demanda para calmar sus expectativas
   El usuario puede reaccionar en forma negativa y el funcionario debe estar preparado frente a esta reacción debe escuchar, empatizarr y no entrar en polémica con el usuario.

2. **COMUNICAR VIAS OPCIONALES** como informar garantías Ges y sus tiempos máximos de atención.

3. **INFORMAR MECANISMOS PARA RECLAMAR LA DEMORA** si se ha informado tiempos de demora probables y el usuario decide que no puede asumir estas vías se debe informar como hacer reclamo en oficina de información, reclamos y sugerencias.

4. **DEBEMOS ESTAR PREPARADOS PARA DAR UNA ATENCION OPORTUNA ELIMINAR BARRERAS ADMINISTRATIVAS Y DISMINUIR TIEMPOS DE ESPERA DE LOS USUARIOS.**

¿QUÉ HACER FRENTE A UNA DESPROGRAMACIÓN?

Situación que puede suceder por ajuste de agendas, de acontecimientos inevitables o de cambios en los planes establecidos y se anula la información dada al usuario con anterioridad.

FRENTE AL USUARIO O USUARIA DEBEMOS

*** INFORMAR LOS MOTIVOS** ya sea vía telefónica, o vía escrita al domicilio dando alternativa de solución y el usuario o usuaria debe confirmar por escrito su decisión.

***GARANTIZAR UNA ALTERNATIVA** se debe aclarar situación que se ofrece como alternativa informar los motivos de la desprogramación, asumir la crítica, escuchar y comprender los sentimientos del usuario (a) la alternativa que convenga y satisfaga las necesidades e intereses

***MINIMIZAR LAS CONSECUENCIAS** debe se una alternativa real de atención, debe ser parecida a la anterior dando prioridad a sus necesidades.

NEGOCIAR FRENTE A UN NO HABER CONSENSO, NO AGREDIR AL USUARIO O USUARIA.

MENSAJES QUE SE PUEDEN UTILIZAR

Sentimos comunicar que por…

Hemos estudiado su caso y le ofrecemos….

Le agradecemos su colaboración y esperamos que esta situación no vuelva a ocurrir

Muchas gracias.

PROCURAR EVITAR ESTAS FRASES

YO no tengo la culpa de…

Ese no es mi servicio…

Yo no le di la hora…

El que tiene la culpa es…

COMO
DAR MALAS NOTICIAS

Por Carmen Luz Aguirre
Judith Castillo
CESFAM Las Compañías

ASISTENTES SOCIALES : CORPORACIÓN MUNICIPAL GABRIEL GONZÁLEZVIDELA

COMO DAR MALAS NOTICIAS

Nosotros solemos dar malas noticias en tres ocasiones fundamentalmente

1. Al paciente sobre una probable enfermedad grave.

2 . A los familiares de un paciente terminal.

3 . A los familiares de un fallecido.

Dar una mala noticia

- Es un acto puramente humano
- " hay que tener en cuenta que :

"La boca se abre a la verdad mientras que la mano y el corazón la sustentan y aguantan" .

Como dar una mala noticia

- Lo primero y muy importante es estar absolutamente seguro de la información que vamos a trasmitir.
- Como dar una mala noticia.
- Buscar un lugar tranquilo.
- Lo menos ruidoso posible.
- Con la mayor intimidad.
- a solas sin curiosos, puertas cerradas.
- ¿presencia de algún familiar?

Conforme nos acercaremos, iremos trasmitiendo sensaciones de :

- Seguridad.
- Serenidad.
- Empatía

La expresión del rostro sera:

- Seria, si hay un fallecido.
- No tan seria, si no hay un fallecido.
- Como trasmitir estas sensaciones.

Tener en cuenta que todo comportamiento insertado en una relación, asume valores de comunicación.

- Cada gesto.
- Cada palabra.
- Cada frase.
- La actitud.

Buscar una posición de ayuda:

- A una distancia de 50cm por lo menos.
- Si es posible sentados.
- Si no ponernos a su altura.
- Con unas postura relajada.

Trasmitido una disposición de ayuda:

- Acogida.
- Comprensión.
- Acompañamiento.
- Sin prisas.
- Les miramos a la cara.
- La mirada Será comprensiva y solidarias.

- Sin retirar la mirada en los momentos o en las preguntas más duras.
- Permitiendo que ellos si la puedan retirar.

El dialogo, Será:

- Sencillo.
- Frases más o menos cortas y claras.
- Evitar el lenguaje técnico.
- Cuidar el volumen, tono y velocidad de la conversación.
- Permitiremos el llanto.

Facilitaremos la comunicación táctil:

- Tocándoles el dorso de la mano o el hombro.
- Tomando las manos.
- Facilitar si quieren apoyar su cabeza en nuestros hombros.
- Permitir el abrazo, siempre que sean ellos los que den el primer paso.
- Si hay un fallecido.
- Facilitaremos a la familia que se pueda despedir.
- Siempre que la situación lo permita.
- La noticia la daremos poco a poco.

La verdad es como un medicamento:

- Una dosis demasiado baja no hace efecto.
- Las dosis excesivas pueden provocar intoxicaciones.
- Existen las reacciones alérgicas.
- Y hay personas que no se dejan medicar .

EL PROTOCOLO PUEDE ENTENDERSE COMO…

Por Cecilia Aguirre
Bernardita Binvignat
Rodrigo Fernández
CESFAM Cardenal Caro

Cconjunto de normas sociales, establecidas por cada sociedad, que regulan el comportamiento adecuado de sus miembros, prohibiendo algunas formas de conducta y favoreciendo otras: lo que se ajusta a las normas se considera cortés, y lo que no se ajusta es sancionado como descortés.

VICTOR GORDOA, "IMAGOLOGÍA"

ASISTENTES SOCIALES : CORPORACIÓN MUNICIPAL GABRIEL GONZÁLEZVIDELA

Objetivo de la Propuesta

- Mejorar las relaciones de los Establecimientos de Salud y la Comunidad y viceversa, para promover una negociación colectiva y construcción de usuarios.

MOMENTOS DE LA PROPUESTA

Paso 1
Etapa Inicial De Contacto Y Sensibilización

Identificación de pilotos.

Criterios de selección.

Contacto con el personal.

Paso 2
RECOJO DE EXPERIENCIAS PREVIAS DE CALIDAD – PLATAFORMA
La Calidad no empieza con nosotros.

- **Se Identificaron las acciones que han realizado individualmente e institucionalmente para mejorar la calidad, tanto en la prestación como en la gestión del establecimiento de salud para reconocer quien lo hizo, continuar lo exitoso y mejorar lo efectivo.**
- **Responder a las siguientes preguntas:**
  - **¿Cómo era antes?**
  - **¿Quién(s) motivo el desarrollo de la experiencia?**
  - **¿Qué resultados se ha tenido?**
- **Sistematizar las experiencias implementadas.**

CALIDAD DE SERVICIO

- **Que brinden buen trato.**
- **El Centro de Salud cuente con todo un equipo de salud en forma permanente.**
- **Mejorar el equipamiento del C.S.**
- **Brindar los servicios de curaciones (Odontología).**
- **El Personal de Salud apoya en las actividades de la comunidad.**
- **Personal de Salud uniformado y presentable.**

CALIDAD DE SERVICIO

- ☺ **Personal conoce sus funciones.**
- ☺ **Se cuenta con Libro de Actas.**
- ☺ **Hay motivación del personal para trabajar.**
- ☺ **Las relaciones interpersonales son buenas.**
- ☺ **Mayor acercamiento con la población.**
- ☺ **Se ha mejorado la atención.**

PLAN DE MEJORA CONTINUA DE LA CALIDAD
MÉTODOS

La regla de oro tiene sentido en los negocios. La esencia de ésta está en tratar a la gente como quieres que te traten a ti.

¿QUÉ NOS MOTIVA?

- **Orientar e integrar diversas líneas de acción**
- **Legitimar en la comunidad una confianza básica en los servicios de salud.**
- **Calidad como un derecho de condición humana. Ciudadanía**
- **Calidad como resultado de una negociación donde se enlazan las perspectivas de la institución y la comunidad.**

¿Que se encuentra en los Servicios?

- ❑ **No existía una cultura de calidad en las Redes.**
- ❑ **Fraccionamiento operacional, que no estaba en relación a la demanda y la perspectiva del usuario.**
- ❑ **Despreocupación del sector por los servicios y viceversa.**
- ❑ **Consultorios que atendían a la enfermedad y no a la persona.**

- **Cultura de Número y la Cobertura.**
- **Propuesta centralizada en la oferta**

PRIMERA PARTE
LA COMUNICACIÓN SU VOZ

- Monotonía.
- Tono muy alto y estridente.
- Murmullo inaudible.
- Acento extranjero pesado.
- Rapidez o lentitud.

- Tonos nasales.

LENGUAJE DESPREOCUPADO

EXPRESIONES ESTEREOTIPADAS

» Pues, en realidad.
» Para ser franco.
» Simple y sencillamente
» Básicamente.
» Pues, mire usted a todos y cada uno.
» En un momento dado.

CONVERSACIONES DE TRABAJO

✓ Aprenda a decir lo que sientes y a sentir lo que dice.

✓ Brevedad, Claridad y Al Grano.

Reflexión

✓ **Organice sus pensamientos de tal manera que al principio mencione usted los puntos que piensa cubrir y al final haga un resumen de ellos.**

- ✓ **Anticípese a las preguntas que puedan surgir y tenga las contestaciones preparadas en su mente.**
- ✓ **Siempre planee la conversación de trabajo.**

× EVITE ESTOS TEMAS :

EL SALUDO DE MANO

- ❖ **El saludo de mano debe ser firme y rápido.**
- ❖ **No extienda su mano con los dedos hacia abajo, como esperando el beso.**
- ❖ **El saludo debe ser desde el codo, no desde el hombro como si estuviera bombeando agua.**
- ❖ **Tome la mano de la otra persona de manera completa, para que los pulgares de ambos se entrelacen.**

LENGUAJE CORPORAL

- ☑ **Cuide su postura, revise su forma de caminar.**
- ☑ **Los ademanes con las manos deben ser abajo del cuello. Para que le den fuerza a sus palabras, y sean un distractor.**
- ☑ **Recuerde: responder tanto a lo que ve como a lo que oye.**

Cuando escuche:

COMPRENDA: Trate de visualizar lo que se está diciendo. Las imágenes mentales se pueden retener mejor que las palabras.

EVALUE: Haga una evaluación de lo que escucha, fijándose en los aspectos positivos de lo que se dice.

REACCIONE: Esté listo para responder.

Algunas sugerencias de cómo responder:

Veo que eso es importante.

Pues, tendremos que pensarlo con mayor profundidad.

Estoy de acuerdo con usted.

¡No interrumpa!, no es una forma gentil de manifestar que estamos escuchando activamente.

HABLANDO POR TELEFONO:

☎ **Si es usted quien habla, le agradaría que la otra persona le escuchara activamente, y actuara como si estuviera interesado en lo que está usted diciendo. Trata a los demás como quieras que ellos te traten.**

- ☑ **Antes de hacer la llamada telefónica, elabore una lista de lo que debe cubrir.**
- ☑ **Aclare quien es usted, la institución que representa y su producto.**
- ☑ **Ofrezca opciones en cuanto a fechas y horas para la entrevista.**
- ☑ **Haga sus llamadas entre las diez de la mañana y las cuatro de la tarde.**
- ☑ **No se dirija al cliente por su nombre de pila. Sea diplomático y muestre respeto. Es importante.**
- ☑ **Una persona que ha escalado a una posición de autoridad, se ha ganado el derecho de que le digan "Señor" o "Señora". Deje que el cliente le diga si debe hablarle por su nombre de pila.**
- ☑ **Sea breve, deje para después los detalles que se deben discutir en persona.**
- ☑ **Capte la atención del cliente y logre que se interese por acudir a la entrevista; sonríale con la voz y háblele con claridad y entusiasmo.**
- ☑ **Escuche lo que la otra persona tenga que decir. Permita que domine la conversación.**

COMUNICACIÓN ESCRITA:
SU PAPELERÍA DEBE INCLUIR:

➨ **Papel membreteado con el logo de la empresa, tamaño carta; para correspondencia de negocios.**

✓ **Tarjetas de presentación que se ajusten al papel membreteado. En ellas debe aparecer el puesto que ocupa, inmediatamente abajo de su nombre.**

➨ **Libretas de apuntes con el logo de la empresa y el nombre de usted.**

- **Tarjetas con monogramas, sencillas o dobladas y sobres que hagan juego. Para ser usadas en agradecimientos, acuses de recibo o notas personales, no necesitan llevar el membrete de la empresa, sólo el nombre suyo o iniciales.**

CORTESIAS

"La personalidad puede abrir las puertas, pero sólo el buen carácter puede mantenerlas abiertas".

Elmer G. Letterman.

CORTESIAS COMUNES:

- Cumpla sus palabras. Cumplir la palabra es tan importante como aceptar un compromiso.
- Conteste diariamente sus llamadas y lo más pronto posible sus cartas.
- Comuníquese abiertamente: facilite, agradezca, reconozca, en fin motive.
- Nunca queme sus puentes.
- Sea puntual.
- Sea considerado cuando trate negocios durante la comida.
- No presuma.
- Sea cortes con los invitados.
- Cuide su tiempo.
- Siga la línea del mando.
- Muestre sensibilidad. La sensibilidad no es una debilidad, sino una fuerza digna que siempre será recordada.
- Gaste los dineros de la empresa con sensatez.
- No use lenguaje vulgar.
- **Recuerde las ocasiones especiales.**
- **Vigile la pulcritud.**
    - ➔ Trate a cada huésped como persona muy importante.
    - ➔ Pregunte siempre a sus invitados si desean participar en alguna actividad que esté programada en el Centro de Salud.
    - ➔ Planee los eventos que sabe le gustarán a sus invitados.
    - ➔ Asegúrese de que hay suficiente lugar y bastantes sillas.

ENTREVISTAS, CITAS Y PRESENTACIONES

EJERCICIO

QUÉ ENTIENDE POR LOS SIGUIENTES CONCEPTOS:

- ❑ Protocolo
- ❑ Etiqueta
- ❑ Etiqueta Social

- Etiqueta Institucional
- Ejecutivos Características ideales del buen funcionario de la salud.

La Etiqueta

Ceremonial de los estilos, usos y costumbres que se deben observar y guardar en las casas reales y en actos públicos solemnes.

LA ETIQUETA INSTITUCIONAL

Etiqueta social: conjunto de reglas para desenvolverse correctamente y con elegancia en la sociedad.

Etiqueta Institucional: conjunto de normas para actuar correctamente en los diferentes campos de la actividad corporativa.

LOS BUENOS FUNCIONARIOS DE LA SALUD

- Aquel que ejecuta alguna acción.
- Persona que sola o en equipo revisa la parte conceptual (metas, alcances y perspectivas de la empresa), y analiza los medios e instrumentos idóneos para mejorarla.
- No hay edades, ni niveles académicos pero sí capacidad y los esfuerzos requeridos para mantener su nivel laboral.

CARACTERÍSTICAS IDEALES DEL BUEN FUNCIONARIO

Capacidad.

Esfuerzos diarios.

Hábitos.

CARACTERÍSTICAS IDEALES DEL BUEN FUNCIONARIO:

Capacidad.

Es preparado en su área.

Tiene una vasta cultura general.

Tiene una aceptable preparación intelectual.

Sigue constantemente preparándose académicamente.

No teme a los retos nuevos en su trabajo o cualquier proyecto nuevo.

Tiene una gran visión del futuro.

Sabe tomar decisiones.

Sabe cuando consultar a su equipo o a sus superiores.

Admite sus errores y los aciertos de los demás.

Características ideales del buen ejecutivo.

LOS ESFUERZOS DIARIOS:

Es puntual (en todo)

Se mantiene informado

Es receptivo a los cambios en el mercado y en la empresa.

Está constantemente alerta en busca de mejorar su posición.

Se siente satisfecho de su puesto pero no es conformista.

Siempre intenta cosas nuevas aun sin autorización.

Observa las reglas siempre, excepto cuando es necesario no hacerlo.

Aprovecha al máximo el tiempo.

Sabe respetar sus momentos y días de descanso.

Nunca exige nada que no pueda dar.

LOS HÁBITOS:

Es pulcro en su persona, su ropa, su oficina.

Siempre tiene tiempo de escuchar a los demás.

Habla poco, ve mucho, pregunta mucho.

Es cortes y atento con todos.

Utiliza correctamente los apoyos tecnológicos a su alcance.

Nunca alardea ni presume posición, rango, etc.

Es siempre modesto, excepto cuando busca subir al próximo puesto.

COMO SOLUCIONAR PROBLEMAS

1. ¿CUÁL ES EL PROBLEMA? DEFÍNALO
2. ¿CUÁLES SON TODAS LAS CAUSAS?
3. ¿CUÁLES SON TODAS LAS POSIBLES SOLUCIONES?
4. ¿CUÁL ES LA MEJOR SOLUCIÓN?
5. ¿CUÁL ES EL PASO INMEDIATO QUE VOY A TOMAR?

Resultados

- Mayor acceso a los servicios de salud.
- Personal uniformado y presentable.
- Empoderamiento del SIS.
- Buen trato en la atención.
- Mejorar el equipamiento del C.S.
- Brindar los servicios de Odontología (curaciones)
- El Personal de salud apoya en las actividades de la comunidad.
- Personal conoce sus funciones
- Hay motivación del personal para trabajar.
- Las relaciones interpersonales Mejoran
- Mayor acercamiento con la población

Con cariño y atención en nuestros usuarios internos y externos, dejamos este pequeño aporte a la atención de nuestra querida comuna La Serena…

ASISTENTES SOCIALES : CORPORACIÓN MUNICIPAL GABRIEL GONZÁLEZVIDELA