

CESFAM CAREN

PROTOCOLO DE TRATO AL USUARIO INTERNO Y EXTERNO

PAGINA 1 DE

VERSION 1.0

CESFAM CAREN



FECHA DE VIGENCIA: OCTUBRE 2017

PROTOCOLO DE TRATO AL USUARIO INTERNO Y EXTERNO

ELABORADO POR

LILIAN MUÑOZ ROJAS EDUCADORA DE PÁRVULOS ENCARGADA COMGES OIRS CESFAM CAREN

FECHA OCTUBRE 2015

REVISADO POR

BARABARA AGULERA MATRONA ENCARGADA TECNICA CALIDAD CESFAM CAREN

FECHA OCTUBRE 2015

APROBADO POR

CARLOS VARGAS DIRECTOR CESFAM CAREN

FECHA OCTUBRE 2015



PROTOCOLO DE TRATO AL USUARIO INTERNO Y EXTERNO

PAGINA 2 DE 7

VERSION 1.0

CESFAM CAREN



FECHA DE VIGENCIA: OCTUBRE 2017

CONTENIDO

1 INTRODUCCION	3
2 OBJETIVOS	4
3 ALCANCE	4
4 RESPONSABLES	4
5 DEFINICION	4
6 DESARROLLO DE ACTIVIDADES	9
7 DISTRIBUCIÓN	216
8 REVISIONES DEL DOCUMENTO	216
9 EVALUACIÓN	217
10 BIBLIOGRAFIA	238
11 ANEXOS	17



PROTOCOLO DE TRATO AL USUARIO INTERNO Y EXTERNO

PAGINA 3 DE 7

VERSION 1.0

CESFAM CAREN



FECHA DE VIGENCIA: OCTUBRE 2017

1.- INTRODUCCION

Mejorar la calidad en la atención del paciente y del usuario es uno de los principales objetivos de este establecimiento. Que el paciente y usuario sea el eje central en el desarrollo y mejoramientos en la entrega de servicio.

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

En su elaboración se consideró las solicitudes ciudadanas realizadas durante el año, con el objetivo de cumplir con los compromisos sobre el buen trato.



PROTOCOLO DE TRATO AL USUARIO INTERNO Y EXTERNO

PAGINA 4 DE 7

VERSION 1.0

CESFAM CAREN



FECHA DE VIGENCIA: OCTUBRE 2017

2.- OBJETIVOS

Este protocolo de trato al usuario interno y externo tiene la finalidad de entregar pautas que orienten a los/as funcionarios/as a entregar una atención más humanizada, acogedora, amable y, que sea coherente con la atención de calidad que se le brinda al paciente, usuario/a, de manera personalizada y a en base al mutuo respeto.

3.- ALCANCE

Las normas que se describen a continuación forman un Manual Protocolo de Trato al Usuario Interno y Externo y son de acatamiento obligatorio para todos los funcionarios y funcionarias del CESFAM Carén y postas, y deberá ser aplicado durante las atenciones y/o trato a los pacientes/ usuarios/as Internos y Externos.

La ejecución de esta será evaluada permanentemente por la dirección y Encargada de OIRS mediante observación y pauta de cotejo periódicamente.

4.- RESPONSABLES

- Director CESFAM Carén
- Personal de OIRS (Encargada y Operadora)



PROTOCOLO DE TRATO AL USUARIO INTERNO Y EXTERNO

PAGINA 5 DE 7

VERSION 1.0

CESFAM CAREN



FECHA DE VIGENCIA: OCTUBRE 2017

- > Profesionales
- TENS / Paramédicos
- Administrativos / TANS
- Choferes
- > Auxiliares de servicio

5.- DEFINICION.-

CONCEPTOS BÁSICOS EN LA ATENCIÓN/TRATO AL USUARIO/A:

ACCESIBILIDAD: Facilidad de entrar en contacto con el servicio o los profesionales, facilidad de acceso físico y telefónico.

ACTITUD: Disposición de una persona hacia algo o alguien.

ATENCIÓN PERSONALIZADA: Consiste en un modo de atención en el que cada persona es atendida de manera singular e individualizada.

ASERTIVIDAD: Estilo de comunicación que emplean aquellas personas capaces de exponer sus puntos de vistas de forma flexible, abierta, siendo amable y capacidad negociadora.

CALIDAD: Propiedad atribuida a un servicio, actividad o producto que permite apreciarlo como igual, mejor o peor que otros. La satisfacción de los usuarios es un componente importante de la calidad de los servicios.



PROTOCOLO DE TRATO AL USUARIO INTERNO Y EXTERNO

PAGINA 6 DE 7

VERSION 1.0

CESFAM CAREN



FECHA DE VIGENCIA: OCTUBRE 2017

CAPACIDAD DE RESPUESTA: Hacer las cosas a su tiempo. Agilidad de trámites. Es un componente de la calidad de la atención de salud.

COMPETENCIA: Capacidad y aptitud para realizar una tarea o desempeñar unas funciones de manera correcta y adecuada. Es un componente de la calidad de la atención de salud.

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.

ELEMENTOS DE SERVICIO AL USUARIO: Comprende dos elementos, la atención y servicio que le brindamos al usuario. La atención al usuario demanda cortesía, deseo de ayudar, entusiasmo, empatía, puntualidad. Se debe tratar al usuario como la persona más importante y la razón de ser de nuestro trabajo. El servicio demanda una mejora de los procesos internos que hacen contacto con el usuario. Nada se gana si la atención al usuario es excelente, pero los procesos no lo son.

EMPATÍA: Capacidad de ponernos en el lugar de la otra persona y transmitírselo, para que sepa que comprendemos su situación.

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.

FIABILIDAD: No cometer errores. Es un componente de la calidad de la atención de salud.

GARANTÍA: Acción y efecto de asegurar lo estipulado.

MEJORA: Acciones encaminadas a incrementar la calidad de los servicios y, por tanto, a incrementar la satisfacción de los profesionales y/o funcionarios y de los usuarios.



PROTOCOLO DE TRATO AL USUARIO INTERNO Y EXTERNO

PAGINA 7 DE 7

VERSION 1.0

CESFAM CAREN



FECHA DE VIGENCIA: OCTUBRE 2017

NORMA: Se denomina a toda aquella ley o regla que se establece para ser cumplida por un sujeto específico en un espacio y lugar también específico. Las normas son las pautas de ordenamiento social que se establecen en una comunidad humana para organizar el comportamiento, las actitudes y las diferentes formas de actuar de modo de no entorpecer el bien común.

ORIENTACIÓN AL USUARIO/ PACIENTE: Se refiere a la forma en que están organizados los servicios.

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

PROFESIONAL Y FUNCIONARIO: Son todos y cada uno de los empleados públicos que desarrollan su trabajo en el establecimiento de salud.

SATISFACCIÓN: Resolver la necesidad del usuario, entrega de un servicio que cumple sus expectativas.

USUARIO EXTERNO/ PACIENTE: Es la persona que no pertenece a la institución y que utiliza, y/o demanda atención en salud. En torno a él se organizan todos los servicios que se prestan en nuestro establecimiento.

USUARIO INTERNO: Es la persona dentro de una institución, este debe tener información para entender la labor que debe llevar a cabo desde su punto de vista de la institución y del paciente/usuario, además de proporcionar información importante que surja de su trato con el usuario externo como de los servicios, con el fin de mejorar su labor.

VALOR AGREGADO: El valor agregado más importante es la calidad de las relaciones humanas de los funcionarios, o sea, la excelencia del personal, ya que el valor agregado en el servicio al



PROTOCOLO DE TRATO AL USUARIO INTERNO Y EXTERNO

PAGINA 8 DE 7

VERSION 1.0

CESFAM CAREN



FECHA DE VIGENCIA: OCTUBRE 2017

usuario consiste en todo aquello que el usuario percibe, mejora el servicio que recibe (buena atención, horarios, resolutividad, entre otros).

VISIÓN DE EXCELENCIA: La visión de excelencia en el servicio al usuario es que todos los funcionarios comprendan que deben exceder las expectativas que tiene el usuario mismo. Porque una atención y un servicio al usuario excelente es un requisito indispensable para la buena imagen del establecimiento.



PROTOCOLO DE TRATO AL USUARIO INTERNO Y EXTERNO

PAGINA 9 DE 7

VERSION 1.0

CESFAM CAREN



FECHA DE VIGENCIA: OCTUBRE 2017

6.- DESARROLLO DE ACTIVIDADES

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

PASO 1: SALUDAR Y DAR LA BIENVENIDA

Ejemplos:

- Buenos Días, tarde, noches
- Uso obligatorio de credencial de identificación.

PASO 2: PRESENTACIÓN PERSONAL

Ejemplos: (en el caso que es un paciente/usuario nuevo)

- Mi nombre es.....
- Soy la funcionaria/o.... encargado/a de

PASO 3: INDIVIDUALIZACIÓN DEL USUARIO/A

Ejemplos:

- Llamarlo por su nombre o tratarlo de "Usted"
- Sr/Sra, Srta, Cuál es su nombre...?



PROTOCOLO DE TRATO AL USUARIO INTERNO Y EXTERNO

PAGINA 10 DE 7

VERSION 1.0

CESFAM CAREN



FECHA DE VIGENCIA: OCTUBRE 2017

PASO 4: OFERTA Y PRESENTACIÓN DEL SERVICIO

Ejemplos:

- Orientar al usuario/a y aclarar todas las dudas en forma amable, preocupándose que se retire con completa claridad.
- ¿En qué le puedo servir?
- ¿En qué le puedo ayudar?"
- "Sr/Sra, Srta., le ha quedado claro lo que hemos conversado? Tiene alguna duda?"

PASO 5: DESPEDIDA

Ejemplos:

- Sr/Sra, Srta.,. 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 este muy bien!



PROTOCOLO DE TRATO AL USUARIO INTERNO Y EXTERNO

PAGINA 11 DE 7

VERSION 1.0

CESFAM CAREN



FECHA DE VIGENCIA: OCTUBRE 2017

Recomendaciones para la comunicación verbal y no verbal:

COMUNICACIÓN VERBAL: La comunicación verbal es aquella que se realiza por medio oral, cuando una idea aflora al pensamiento de una persona y ésta lo comunica por medio de su voz. Algunos elementos de la comunicación verbal son:

Es necesario crear un ambiente de confianza cuando se está atendiendo al usuario, mostrando interés en darle un buen servicio y satisfacer sus necesidades. Para esto es necesario seguir las siguientes indicaciones:

- Hable directo al usuario/a y mirándole el rostro.
- Muéstrese humano y sensible.
- Sea simple, evite tecnicismos, siglas que no sean comprensibles, y explicaciones complejas.
- No interrumpa, deje que el usuario hable primero.
- Escuche con cuidado, no se distraiga.
- Sonría, una sonrisa transmite confianza.
- Sea breve, hable lo necesario.

Aspectos que impiden la buena comunicación verbal:

- No sea prepotente, sea modesto al presentar sus ideas y paciente mientras escucha.
- No sea egocéntrico (Ej: esque yo...porque yo...yo he pensado...)
- Recriminar al interlocutor (Ej: está equivocado...no me ha entendido...).



PROTOCOLO DE TRATO AL USUARIO INTERNO Y EXTERNO

PAGINA 12 DE 7

VERSION 1.0

CESFAM CAREN



FECHA DE VIGENCIA: OCTUBRE 2017

- Lapsos o mente en blanco (Ej: eheee...sabe queee...esteee...).
- Falta de habilidad interpretativa.
- · No debe confrontar al usuario.
- Sentimientos, estados de ánimo.
- Escala de valores (lo que es poco para una persona, puede ser mucho para otra persona, o lo que es caro para una persona, puede ser barato para otra persona).

Frases que se debe evitar en la comunicación verbal:

Se debe tener cuidado con frases negativas o descuidadas para no perder la confianza del usuario, tales como los siguientes ejemplos:

- ¿Entiende? Connota que el usuario/a es poco inteligente.
- Pero es que no ha leído bien, señor!!!
- ¿Y qué esperaba?
- A mí no me pregunte por qué. Eso es lo que dice el reglamento.
- Creo que el funcionario que busca anda en el baño o tomando desayuno.
- Él está ocupado resolviendo un asunto importante! Recordar que nada es más importante que el usuario.
- Es que ese teléfono nunca lo contestan.
- Es que tenemos cada funcionario/a!.



PROTOCOLO DE TRATO AL USUARIO INTERNO Y EXTERNO

PAGINA 13 DE 7

VERSION 1.0

CESFAM CAREN



FECHA DE VIGENCIA: OCTUBRE 2017

- Es que yo no me encargo de eso. Lo siento.
- Eso es antes, ahora lo hacemos diferente.
- Eso nada tiene que ver conmigo. Es en otro lado.
- Espere un momento. Tengo una llamada. El usuario presencial, es primero que el teléfono.
- Estoy muy ocupado en este momento.
- No tengo idea, mejor pregúntele a otro funcionario.
- Si no me explica a qué viene, yo no puedo atenderlo.
- Pero, ¿no leyó las instrucciones?
- · Ya le contesté eso!!!.
- Además, evite la excesiva confianza con los usuarios /as(aunque los/as conozca). Se debe siempre entregar un trato profesional. Nunca use frases como los siguientes.

Ejemplos:

- a• ¡Sí corazón, yo le dejo el mensaje!
- b• ¡Hola, cómo estaii! o Hola, y tú en que andas?, aunque sea un conocido en el trabajo o fuera del trabajo, se debe de actuar de manera profesional.
- c• ¡Noo, mi amor, eso era antes!
- d• ¡Bueno, mi reina, con mucho gusto!
- e• ¿Cómo estás? No tutear al usuario/a.



PROTOCOLO DE TRATO AL USUARIO INTERNO Y EXTERNO

PAGINA 14 DE 7

VERSION 1.0

CESFAM CAREN



FECHA DE VIGENCIA: OCTUBRE 2017

f. Etc...

La técnica de preguntas:

Toda conversación es un intercambio de preguntas y respuestas, por lo tanto es necesario dominar la técnica de preguntas. Esta técnica consta de dos tipos de preguntas:

- Abierta: Preguntas fáciles que ponen a hablar. Dan confianza y se obtiene información. Ejemplos: ¿Qué se le ofrece? o ¿En qué le puedo ayudar?
- Directa o Cerrada: Lo acerca a áreas de mutuo acuerdo, le ayuda a convencer al usuario de sus objetivos. Generalmente la respuesta es sí o no. Ejemplos: ¿Lo llamo a las 9 a.m.? ¿Firmamos el consentimiento para las visitas en el domicilio?

COMUNICACIÓN NO VERBAL: La comunicación no verbal es conocida como lenguaje corporal, a continuación se mencionan los principales elementos:

- Naturalidad: Actúe con naturalidad.
- Mantener una buena postura corporal
- Contacto visual: Mire al rostro. Vea a los ojos. Esto revela decisión y sinceridad.
- La voz: la voz dice mucho de la personalidad, utilice un tono moderado y uniforme, sin titubear. Esto demuestra seguridad en sí mismo. Un tono alto demuestra agresividad, poca educación y rudeza.
- Aprenda a escuchar: Una parte importante de la comunicación no verbal es la forma en que escucha. Demuestre que está interesado (a).



PROTOCOLO DE TRATO AL USUARIO INTERNO Y EXTERNO

PAGINA 15 DE 7

VERSION 1.0

CESFAM CAREN



FECHA DE VIGENCIA: OCTUBRE 2017

COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

Recomendaciones para la Comunicación Telefónica

El teléfono es un medio de comunicación que permite al usuario/a acceder a información, horas, etc de forma sencilla y rápida.

La atención telefónica es de gran importancia, porque es una manera de contacto del usuario con determinado servicio de nuestro establecimiento.

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

Es importante estandarizar los guiones y estilos cuando se contesta el teléfono, para que el usuario/a siempre reconozca este estilo en todos los servicios del establecimiento de salud, como SOME, OIRS, urgencia, dirección, etc.

TENGA EN CUENTA:

- 1.- No dejar que el teléfono suene más de tres veces o en un volumen muy bajo que no se logre escuchar.
- 2.- Identifíquese. Contestar siempre saludando, identificando el nombre del funcionario/a, la jornada del día, el servicio, el establecimiento y ofreciendo colaboración. Ejemplos: "Buenos días, le habla Gladys Navea, Operadora OIRS CESFAM Carén, ¿en qué puedo ayudarle?", "Buenos días, SOME, le atiende...(dar nombre)".
- 3.- Escuchando activamente: Ej: "Le escucho, dígame sus datos que voy tomando nota".



PROTOCOLO DE TRATO AL USUARIO INTERNO Y EXTERNO

PAGINA 16 DE 7

VERSION 1.0

CESFAM CAREN



FECHA DE VIGENCIA: OCTUBRE 2017

- 4.- Se confirmará la información que el usuario está entregando por teléfono. Ej: "Sra/ Sr, entonces su problema es.... o desea saber o confirmar la información..."
- 5.- Otorgar un trato personalizado y amable. Ej: "Sra/Sr, es importante que el día que usted acuda al control de salud, traiga su carnet de salud".
- 6.- Que la información proporcionada sea entendida por el usuario, "Sra/Sr, ¿tiene alguna duda?"
- 7.- Despedirse amablemente. "Hasta luego, gracias por llamar...."
- 8.- Vocalizar bien las palabras, de manera que sea fácil de entender para el usuario/a. No ingerir ningún alimento, ni agua embotellada, ni confites, ni chicle, porque perjudica la locución.
- 9.- Tomar notas. Esto le permite fijar mejor las ideas y le evita repetir la llamada.
- 10.- Si debe de poner en espera la llamada, comuníquelo antes de hacerlo y explique brevemente por qué debe de hacerlo. Es importante que el funcionario/a, evite dejar en espera al usuario/a por más de dos minutos seguidos sin una explicación. Si es necesario mantener la espera, se debe regresar al usuario y solicitar un par de minutos más y así consecutivamente hasta que se termine la espera. Esto demuestra respeto y consideración con el usuario y le permite a éste, decidir si desea o no seguir esperando.
- 11.- Atender el teléfono antes del cuarto timbrazo, aunque no sea su teléfono. No deje al usuario esperando. Los usuarios/as pierden la paciencia y pueden ponerse de mal humor y generar inconformidad. Si promete volver a llamar hágalo a la hora convenida. (recordar que se debe priorizar al usuario presencial)

Algunas frases para:



PROTOCOLO DE TRATO AL USUARIO INTERNO Y EXTERNO

PAGINA 17 DE 7

VERSION 1.0

CESFAM CAREN



FECHA DE VIGENCIA: OCTUBRE 2017

Recibir: "Buenos días"...(tardes o noches) "¿En qué le puedo servir?"

Orientar: "¿En qué le puedo ayudar?"

Hacer esperar: Le ruego esperar un momento. "En este momento estoy atendiendo a otro usuario, por favor, espere un momento".

Cuando la espera es muy larga: "Voy a demorar mucho tiempo para poder atenderlo, si usted gusta, me puede dar su teléfono y lo llamo luego". Debe devolver la llamada según lo prometido, "Voy a demorar mucho tiempo para poder atenderlo, si usted gusta llame en cinco minutos más". Debe atender la llamada según lo prometido.

Hacer deletrear el nombre: ¿Me puede deletrear su nombre?

Hacer repetir: "Disculpe, tengo mala recepción", ¿Puede repetir por favor?

Al Transferir llamada: ¡con mucho gusto, le comunico!, ¡Le comunico!

Anexo ocupado o no contestan: El anexo está ocupado en este momento. ¿Desea hablar con alguna otra persona, o desea dejar algún mensaje?. "si con mucho gusto le comunico de inmediato", o "con mucho gusto dígame su mensaje". Si nadie contesta No diga "no contestan" o "no hay nadie", diga: "el anexo está ocupado, ¿desea dejar un mensaje?"

A un usuario que espera en línea: Gracias por esperar, Por favor disculpe la demora. Ya se desocupó el anexo, Lo comunico de inmediato, voy a pasarle la llamada a la Srta. Nolvia, que conoce de ese asunto, ella puede atender mejor su consulta (Si puede detalle el caso al compañero/a para que el usuario no tenga que explicar su consulta nuevamente).



PROTOCOLO DE TRATO AL USUARIO INTERNO Y EXTERNO

PAGINA 18 DE 7

VERSION 1.0

CESFAM CAREN



FECHA DE VIGENCIA: OCTUBRE 2017

Despedida: "Que tenga un buen día", "Le agradezco su tiempo, que tenga un buen día", hasta luego, que tenga un buen día"

Para dejar un mensaje, usted siempre debe recopilar los siguientes datos:

Destinatario: "Es un mensaje para..."

Quién llama: Nombre de la persona que deja el mensaje

El objeto de la llamada: "Es con respecto a..."

La finalidad de la llamada: El destinatario debe saber qué hacer, qué preparar, cuál es el problema.

Seguimiento: Cuál de los dos llamará al otro.

Cómo dirigirse al usuario:

- · Señor, señora, señorita, don, doña.
- Se usa solamente el nombre si ya se conocen y tienen cierto nivel de confianza. Use el sentido común. Nunca use apodos.
- Evite discusiones y negativismos.
- Verifique que le está entendiendo.
- No tutee al usuario.



PROTOCOLO DE TRATO AL USUARIO INTERNO Y EXTERNO

PAGINA 19 DE 7

VERSION 1.0

CESFAM CAREN



FECHA DE VIGENCIA: OCTUBRE 2017

Terminando la llamada telefónica, algunas frases pueden ser:

- Muchas gracias por llamarnos.
- Estamos para servirle, hasta luego.
- Gracias por su paciencia y esperamos poder servirle con más prontitud la próxima vez.
- en caso que el usuario haya estado en espera, y debe pasar la llamada a otro compañero/a, primero explique al usuario/a lo que hará. No lo pase simplemente, sino que tenga la cortesía de decírselo.
- f. Uso de los teléfonos del establecimiento por parte de los funcionarios internos:

No deben usar los funcionarios internos los teléfonos, o cualquier otro medio de comunicación para atender asuntos personales, salvo en casos urgentes. Lo anterior para no obstaculizar llamadas de posibles usuarios que necesiten comunicarse con el CESFAM o Postas.

VIII.- Evaluación



PROTOCOLO DE TRATO AL USUARIO INTERNO Y EXTERNO

PAGINA 20 DE 7

VERSION 1.0

CESFAM CAREN



FECHA DE VIGENCIA: OCTUBRE 2017

La evaluación se realizará trimestralmente mediante la aplicación de una pauta de observación a cargo de la Encargada de OIRS en la Sala de Espera.

PAUTA DE OBSERVACION		
Fecha de Observación:		
Número de funcionarios evaluados:		
Requisitos	% Mínimo	% Obtenido
1. Funcionarios usan credencial de identificación		
2. Saludo y bienvenida		
3. Entrega de información		

Puntaje de 80 a 100%: Se cumple requisito

Puntaje Menor a 80%: No cumple requisito



PROTOCOLO DE TRATO AL USUARIO INTERNO Y EXTERNO

PAGINA 21 DE 7

VERSION 1.0

CESFAM CAREN



FECHA DE VIGENCIA: OCTUBRE 2017

7.- DISTRIBUCIÓN.-

El presente documento será entregado a las siguientes unidades:

- > Dirección Establecimiento.
- > Secretaria de dirección
- > Profesional de enfermería
- > Servicio de urgencias
- Auxiliar de Servicio.

8.- REVISIONES DEL DOCUMENTO.-

Las revisiones de este manual, se realizará cada 2 años.



PROTOCOLO DE TRATO AL USUARIO INTERNO Y EXTERNO PAGINA 22 DE 7

VERSION 1.0

CESFAM CAREN



FECHA DE VIGENCIA: OCTUBRE 2017

9.- EVALUACIÓN.-

Descripción	Porcentaje de servicios y/o unidades clínicas que cumplen normas de aseo y manejo de ropa sucia	
Tipo de Indicador	Proceso	
Formato	Nº de funcionarios auxiliares de servicio que cumplen	
	norma*100	
	Nº de funcionarios auxiliares de servicio	
Fuente de dato	Pauta de supervisión (revisar anexos)	
Periodicidad	Semestral	



PROTOCOLO DE TRATO AL USUARIO INTERNO Y EXTERNO

PAGINA 23 DE 7

VERSION 1.0

CESFAM CAREN



FECHA DE VIGENCIA: OCTUBRE 2017

Estándar	90%
Umbral	80%
Responsable	Enfermera y Jefe de Aseo

10.- BIBLIOGRAFIA.-

- MANUAL PROCEDIMIENTOS DE ASEO DE RECINTOS CLINICOS Y AREAS COMUNES CENTROS DE SALUD DE APS COMUNA DE COQUIMBO, DEPARTAMENTO SALUD COQUIMBO
- MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE LAVANDERIA Y ROPERIA, HOSPITAL BASE DE VALDIVIA

Biblioteca Virtual Minesteria de salud - Información para Usuario Interno – Minsal web: http://www.bibliotecaminsal.cl/?page_id=71

Protocolo de atención al Usuario Hospital san juan de dios de Cauqueneshttp://www.hospitalcauquenes.cl/files/Protocolo%20Atención_%20usuario%20OIRS_.p df

Cliente interno y externo: diferencias y semejanzas: http://www.gestiopolis.com/recursos2/documentos/fulldocs/mar/difsemclie.htm



PROTOCOLO DE TRATO AL USUARIO INTERNO Y EXTERNO

PAGINA 24 DE 7

VERSION 1.0

CESFAM CAREN



FECHA DE VIGENCIA: OCTUBRE 2017

Satisfacción del cliente interno y externo, dos cara de la moneda: http://www.eumed.net/rev/turydes/05/ysh.htm

Definición de norma. http://www.definicionabc.com/derecho/norma.php



PROTOCOLO DE TRATO AL USUARIO INTERNO Y EXTERNO

PAGINA 25 DE 7

VERSION 1.0

CESFAM CAREN



FECHA DE VIGENCIA: OCTUBRE 2017

11.- ANEXOS

PAUTA DE SUPERVISION	PUNTAJE	SI	NO
El personal utiliza cotona o uniforme manga larga y	5 Puntos		
guantes de aseo			
El manejo de la basura común se realiza de acuerdo al	5 Puntos		
manual			
El manejo de la residuos especiales se realiza de	5 Puntos		
acuerdo al manual			
El manejo del material corto punzante se realiza de	5 Puntos		
acuerdo al manual			
Las superficies limpias se realiza de acuerdo al manual	5 Puntos		
Las superficies contaminadas se realiza de acuerdo al	5 Puntos		
manual			
La limpieza de pisos se realiza de acuerdo al manual	5 Puntos		
El aseo recurrente se realiza de acuerdo al manual	5 Puntos		
El aseo terminal se realiza de acuerdo al manual	5 Puntos		
El aseo de box y oficina se realiza de acuerdo la manual	5 Puntos		
El aseo de la sala de espera se realiza de acuerdo al	5 Puntos		
manual			
El aseo de baños se realiza de acuerdo al manual	5 Puntos		
El manejo de ropa sucia se realiza de acuerdo al manual	5 Puntos		

Sobre 45 puntos se considera aprobada

Oservaciones:	
Tomo conocimiento	
Nombre	Fecha
Firma	