PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO EQUIPO DE SALUD RURAL

DOCUMENTO ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Comité de salud familiar Equipo de Salud Rural La Serena	Encargada De Equipo de Salud Rural	
FECHA ELABORACIÓN	FECHA REVISIÓN	FECHA APROBACIÓN
11 de Mayo 2016		

MODIFICACIONES:	
DISTRIBUCIÓN:	

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO EQUIPO DE SALUD RURAL	NÚMERO DE EDICIÓN: PÁGINA:

1.- OBJETIVO:

Otorgar atención de calidad a los usuarios del Equipo de Salud Rural de La Serena, basada en la Ley de Deberes y Derecho de los usuarios.

2.- FUNDAMENTO:

El presente Protocolo está dirigido a los funcionarios del Equipo de Salud Rural de La Serena y pretende ser de utilidad para otorgar una atención de calidad y personalizada a los usuarios y familias en lo referente a acogida, orientación y resolución.

La atención Primaria de Salud es la puerta de entrada de los usuarios al sistema sanitario, de acuerdo con el Modelo de Salud Familiar, la atención de salud es integral y la persona acude a un servicio de salud con toda su problemática asociada, por lo cual la atención en salud comienza desde la primera acogida que se le brinda.

La Ley de Deberes y Derechos de los usuarios establece como derecho recibir un trato digno, ser atendido con amabilidad, recibir atención de salud de calidad según protocolos establecidos, así como también establece los deberes que los usuarios tienen que cumplir en su relación con el Centro de salud para lograr una atención de calidad.

De esto se desprende la necesidad de unificar criterios al respecto para lograr uniformidad en la manera en que brindamos atención a los usuarios, así como también que los funcionarios tengan claridad al momento de tener que enfrentarse a situaciones complejas en su atención y relación con los usuarios.

3.- CAMPO DE APLICACIÓN:

Funcionarios del Equipo de Salud Rural de La Serena.

4.- DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- Ley 20.584 de Deberes y Derechos de los Usuarios. Año 2012.
- Protocolo de atención de las unidades de admisión y OIRS del Hospital de Ovalle. Año 2011.
- Elaboración Y Gestión de documentos para el proceso de acreditación en Salud: Recomendaciones para Prestadores institucionales. Superintendencia de Salud. Gobierno de Chile.

5.- TERMINOLOGÍA:

- Actitud: Manera de estar alguien dispuesto a comportarse u obrar, esta actitud puede ser verbal, física.
- Actitud de servicio: Convicción íntima de que es un honor servir.
- Atención personalizada: Consiste en un modo de atención en que cada usuario es atendido de manera singular e individualizada, de acuerdo con sus características propias (personales, culturales, religiosas).
- Empatía: Es la capacidad que tiene el funcionario para conectarse a otra persona y responder adecuadamente a sus necesidades, a compartir sus sentimientos, e ideas de tal manera que logra que el otro sienta satisfacción en la atención.
- Calidad: Es el grado en que una atención cumple los objetivos para los que ha sido creada, satisfaciendo las necesidades y /o solicitudes de los usuarios
- Funcionario diligente: Es aquel funcionario que es cuidadoso, activo y ágil para realizar una tarea.
- Saludo deferente: Es el acto de saludo, expresando la buena voluntad. Ej: Buenos días, mi nombre es María ¿En qué puedo ayudarle?
- Usuario: Persona que utiliza y elige los servicios de salud. Debe ser el eje en función del cual se organizan las diversas actividades de salud, ya sea promocionales, preventivas, curativas y recuperativas.

- Comunicación efectiva: Es el acto de darse a entender correctamente, esto combinado con gestos corporales adecuados. La idea es que el receptor del mensaje comprenda el significado y la intención de lo que se está comunicando.

- Usuario difícil: Aquellos que generan sensaciones displacenteras en los profesionales y/o funcionarios con los que establecen una relación en el contexto de salud, esta característica se podría deber a patologías del usuario, características de personalidad, situación puntual que lo afecta. Tiene que ver también con apreciaciones y características del propio funcionario. Muchas veces un usuario es difícil para un funcionario y no para otro. Acá tratar de evitar el "etiquetaje".

6.- DESARROLLO:

6.1) ATENCIÓN PRESENCIAL DEL USUARIO:

a) Bienvenida al usuario:

Para entregar una adecuada recepción, inicialmente deberá conservar el orden y organización de su lugar de trabajo, manteniendo despejado su escritorio y sobre éste, sólo el material que utiliza frecuentemente.
Establezca contacto visual con el usuario, sonría.
Salude deferentemente y demuestre interés por la otra persona.
Solicitar al usuario que se identifique. Desde este momento diríjase al usuario por su nombre. Si se encuentra ocupado y no puede atender inmediatamente, exprese las disculpas pertinentes y manifieste el tiempo de espera.
Consulte al usuario el motivo de su presencia.

b) Gestión de la atención:

Ponga atención a lo que éste expresa, escuche sin interrumpir, establezca contacto visual.
Ocasionalmente, asienta para que el usuario perciba que está siendo considerado. Adquiera una actitud corporal acorde, intentando no distraerse de otros asuntos.
Cuide la expresión de su rostro, ya que éste es la principal fuente de comunicación. Evite manifestaciones, gestuales y verbales, negativas. Aún cuando le resulte complejo lo que el usuario solicita, evidencie su disposición a apoyarlo e intentar resolver sus dudas o problemas.

Con el propósito de corroborar lo que ha sido expresado por el usuario, repítale lo esencial de su mensaje, sólo en los casos en que la información entregada por el usuario sea confusa. De esa forma tendrá total certeza de cómo ayudarlo.
Señale las alternativas de solución y oriente al usuario en el procedimiento a seguir.
Brinde el espacio para que el usuario formule dudas e inquietudes.
Sea preciso en sus respuestas y, de ser necesario, elabore preguntas específicas que le permitan obtener información concreta, aclarando así aspectos confusos.

c) Término de la atención:

Una vez que ha corroborado que el usuario ha comprendido y no presenta otra solicitud, se puede considerar el término de la atención despidiendo de manera cordial y con un permanente contacto visual.

d) Aspectos a considerar en la atención:

- Ocúpese de su imagen personal, mantenga en orden su vestimenta, utilice su credencial de identificación.
- Mantenga una actitud de servicio.
- Cuando esté frente a un usuario, siempre piense en cómo le gustaría a usted que lo trataran en instancias similares.
- Comprométase a entregar un buen servicio.
- Si el usuario se molesta, no lo tome como un asunto personal. Recuerde que su función es responder a los requerimientos de éste y facilitarle los procesos.
- De ser necesario, ofrezca disculpas.
- Evite, bajo cualquier condición, entrar en discusión con el usuario, concéntrese en el problema mismo y la solución de éste.
- No contradiga al usuario y verifique la información de ser necesario discretamente.
- Compórtese de forma diligente y eficiente, de esta forma evitará aglomeraciones.
- En el trabajo, intente no dejarse influir por sus problemas personales o estado de ánimo.
- Evite aquellas manifestaciones negativas o de desaprobación, verbales y corporales.
- Asegúrese que el usuario ha comprendido sus explicaciones.
- Procure una correcta modulación y entonación de voz. Hable amistosamente.
- No se precipite en sus respuestas, evite la impulsividad.

- Diríjase al usuario por su nombre y trátelo de “Usted”, independientemente de la edad, esto para no provocar un trato de igual forma hacia usted, lo cual podría generar mayores atribuciones de parte de algunos usuarios.
- Evite transmitir impaciencia y ansiedad, por el contrario muéstrese seguro (a) y confiado (a), a pesar de tener dudas ante alguna situación o consulta del usuario, ya que esta actitud es la que el usuario percibirá.
- Siempre establezca redes de apoyo con compañeros de trabajo, si tiene alguna duda respecto a consultas del usuario, no dude en comunicarse con sus pares, esto por lo general es tomado de buena manera por los usuarios, sintiendo que hay una preocupación por su problema.
- Cuando se retrase en la atención al usuario, pida disculpas pertinentes y explique en lo posible y resumidamente los motivos de su retraso. Los usuarios por lo general cambian su percepción sobre los atrasos en la atención cuando el funcionario da explicaciones o disculpas.
- Ante usuarios difíciles, mantenga la calma y trate de empatizar con posibles problemas del usuario (familiares, socio económicos, patologías de salud mental, etc.). Resguárdese además con cuaderno de registro de mal trato desde usuarios a funcionarios, tenga a mano contacto con carabineros.
- Al atender a un usuario difícil, en lo posible mantenga la puerta de su box abierta y hacer ver esta situación a compañeros de trabajo, guardias, etc.

6.2) ATENCIÓN TELEFÓNICA A USUARIOS:

Debe procurar atender el teléfono a la brevedad posible, indicando lo siguiente:
Saludar, indicar servicio, indicar nombre del Equipo de Salud Rural de La Serena o posta de salud rural y ofrecer ayuda.
La sonrisa se escucha por teléfono intente utilizar una voz cálida y amistosa, sin caer en lo familiar.
Proteja el entorno físico para que contribuya a mejorar la confidencialidad (evitar música de fondo estridente o risas fuertes de otros funcionarios).

Se debe procurar que todo el personal de entrene en las habilidades de comunicación para crear un mismo estilo que distinga positivamente al Equipo de Salud Rural de La Serena.

EJEMPLOS DE EXPRESIONES AL TELÉFONO.

NO HACER	SI HACER
¿Quién le llama?	¿De parte de quién?
¿Qué quiere?	¿Qué puedo hacer por usted? ¿En qué puedo ayudarle?
No lo sé… Puede ser… (Reducen credibilidad y transmiten inoperancia)	Voy a consultarlo (Consigue que la comunicación siga abierta)

7.- RESPONSABLES DE IMPLANTACIÓN, EJECUCIÓN Y EVALUACIÓN DEL PROTOCOLO:

- Encargada de Equipo de Salud Rural de La Serena.
- Encargada de OIRS.

8.- DISTRIBUCIÓN:

- Encargada de Equipo de Salud Rural de La Serena.
- Jefaturas de Sector
- Encargados de postas de salud
- OIRS.

9.- EVALUACIÓN:

Para el cumplimiento del protocolo, la Dirección deberá confeccionar un calendario de aplicación de la pauta de supervisión para la atención al usuario el que deberá ser conocido por todos los funcionarios involucrados en la medición, cuyos resultados serán informados a los funcionarios por unidad (Postas, equipo de sector 1 y 2, profesionales transversales)

La evaluación de la ejecución de este protocolo se entenderá como una responsabilidad permanente de la Dirección o quién la subrogue; quien deberá gestionar las condiciones óptimas para su buen cumplimiento, además de realizar difusión del Protocolo entre los funcionarios y efectuar capacitaciones referentes a temas como buen trato.

Se deberá evaluar cumplimiento del Protocolo a través de aplicación de pauta de evaluación dos veces en el año.

Los datos obtenidos de la aplicación de la pauta deben ser llevados a los indicadores correspondientes e informados según lo solicite la Dirección del establecimiento y al Comité de Satisfacción Usuaria. Cada jefatura deberá informar a sus funcionarios los resultados obtenidos en las evaluaciones, resguardando la información individual obtenida.

Será responsabilidad de la Dirección, encargada de OIRS y Comité de Satisfacción Usuaria realizar un Plan de Mejora de los resultados obtenidos para este protocolo, si en la evaluación trimestral se observan desviaciones del umbral de cumplimiento.

10.-Indicadores:

Ind. 1:

N° de actividades de supervisión aplicando pauta de atención al usuario realizadas en el periodo a evaluar

_____ X 100

N° de actividades de supervisión aplicando pauta de atención al usuario programadas en el período a evaluar

Ind. 2:

N° de funcionarios que se les aplicó “Pauta de Supervisión para la Atención del Usuario” que obtuvieron una puntuación excelente

_____ X 100

N° de funcionarios que se les aplicó la pauta

11.- Anexo: Pauta de Supervisión para la atención del Usuario:

NÚMERO	ÁMBITO	SI	NO
1.-	Mantiene lugar de trabajo ordenado		
2.-	Mantiene contacto visual con el usuario		
3.-	Mantiene credencial visible al usuario		
4.-	Solicita nombre al usuario		
5.-	Consulta motivo de su presencia		
6.-	Entrega alternativa		
7.-	Consulta al usuario si presenta dudas		
8.-	Despide cordialmente al usuario		
9.-	Al despedirse mantiene contacto visual		

PUNTAJE:

EXCELENTE	8 – 9
BUENO	6 - 7
REGULAR	3 - 5
MALO	0 - 2

FECHA DE APLICACIÓN DE PAUTA:

_____

NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN APLICÓ LA PAUTA:

_____