INSTRUCTIVO OIRS

1. Introducción:

El siguiente documento corresponde al protocolo de atención de Oficinas OIRS del CESFAM Cardenal Caro y CECOSF Villa El indio, la finalidad que ello conlleva es guiar el accionar de los funcionarios que cumplan labores de atención a usuarios dentro de las mencionadas oficinas.

Se solicita por tanto seguir los pasos que a continuación se detallaran. Esto nos permitirá disminuir los reclamos realizados por usuarios, respecto del trato recibido por parte de los funcionarios, ayudando a mejorar también la imagen de los Centros de salud ante la población.

2. Objetivo:

Estandarizar el procedimiento de atención del usuario dentro de las oficinas OIRS del Cardenal José María Caro y Cecosf Villa el Indio, promoviendo el mejoramiento del buen trato al usuario y aumentando la satisfacción respecto de la atención recibida.

3. Alcance

a. **Ámbito de aplicación:** Este documento se encuentra dirigido a los funcionarios que realicen sus labores dentro de las oficinas OIRS del Cesfam Cardenal José María Caro y Cecosf Villa el Indio, incluyendo a aquellos que lo hagan de forma provisoria.

b. **Población de aplicación:** Cada uno de los usuarios que requieran de atención de las oficinas OIRS del Cesfam Cardenal José María Caro y Cecosf Villa el Indio.

Comunicación personal	
Responsables: funcionarios que realicen sus labores dentro de las oficinas OIRS del Cesfam Cardenal José María Caro y Cecosf Villa el Indio, incluyendo a aquellos que lo hagan de forma provisoria.	
Etapa	**Indicación**
Proceso de Recepción	Saludar e identificarse. Siempre el usuario debe tener claridad respecto a quien es la persona con la que está hablando.
	Invitar al usuario a ingresar a la oficina, cuidando siempre la privacidad de la conversación, si es que esta lo amerita.
Proceso de escucha	Respetar los tiempos de cada uno para emitir palabras, no interrumpir.
	Escuchar activamente, es decir, hacer notar que se presta atención al otro.
	Cuidar el tono de voz y lenguaje corporal.
Proceso de caracterización de la solicitud	Entregar información clara y precisa, si no se está seguro, acudir a la persona pertinente y realizar las averiguaciones, con el fin de no traspasar informaciones erróneas.
Proceso de cierre y despedida	No hacer notar que se quiere terminar la comunicación
	Despedirse con amabilidad.

Comunicación telefónica	
Responsables: funcionarios que realicen sus labores dentro de las oficinas OIRS del Cesfam Cardenal José María Caro y Cecosf Villa el Indio, incluyendo a aquellos que lo hagan de forma provisoria.	
Etapa	**Indicación**
Proceso de Recepción	Evitar tiempos de espera prolongados para contestar el teléfono
	Saludar e identificarse. Siempre el usuario debe tener claridad respecto a quien es la persona con la que está hablando
Proceso de escucha	Hacer notar un tono de voz amable y dispuesta a colaborar
Proceso de caracterización de la solicitud	Gestionar la comunicación con otro funcionario de ser necesario
	Registrar compromisos y acuerdos pertinentes a la atención
Proceso de cierre y despedida	No hacer notar que se quiere terminar la comunicación
	Despedirse con amabilidad