



# RESOLUCION EXENTA: 3063

CORONEL, 22 SEP. 2021

**VISTOS:** DFL N°1 del año 2005 del Ministerio de Salud que fija texto refundido coordinado y sistematizado el DL 2763 del 1979 y de las leyes N° 18.933 Y N° 18.469; Decreto N° 38/2005 del Ministerio de Salud, Resolución 6/2019 de la Contraloría General de la República, Resolución Exenta N° 1100, del 14 de abril de 2021, que nombra Directora Subrogante del Hospital de Coronel, dicto lo siguiente:

## RESOLUCION:

1. **APRUEBASE** Protocolo De Atención y Trato al Usuario en Hospital San José de Coronel; Primera Versión del 01 de Julio de 2021.-

ANOTESE Y COMUNIQUESE,

  
DIRECTOR  
Dra. CLAUDIA DIAZ NAVARRETE  
DIRECTORA (S)  
HOSPITAL DE CORONEL

Transcribo fielmente,

  
MINISTRO  
DE FE  
Sra. Ximena Salas González  
Ministro de FE (S)

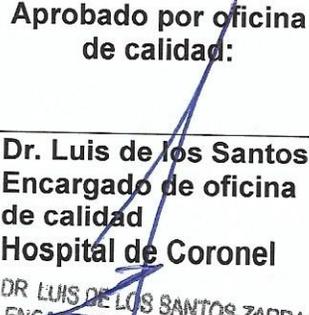
Dra.CDN/DRLDSZ/EU.KJM/gac  
Resolución Interno N°41

### **Distribución:**

- Dirección
- SDA
- Encargado Gestión Clínica-
- Encargada Gestión del Cuidado
- Enc. Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente
- Jefe Oficina de Personal
- Enfermera (S) de Calidad y Seguridad del Paciente
- Jefes Servicios Clínicos (9)
- OIRS
- Oficina de Partes

 <p>Hospital San José de Coronel Ministerio de Salud OFICINA DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE</p>	<p><b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y TRATO AL USUARIO OFICINA DE INFORMACION, RECLAMOS Y SUGERENCIAS HOSPITAL SAN JOSE DE CORONEL</b></p>	<p>REALIZADO POR: OIRS VERSIÓN: 01 FECHA DE APLICACIÓN: 01.07.2021 FECHA DE VENCIMIENTO: 01.07.2026 NUMERO DE PAGINAS: 13</p>
--	--	---

**Protocolo de Atención y Trato al Usuario  
Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias  
Hospital San José de Coronel**

Redactado por:	Revisado por:	Aprobado por oficina de calidad:	Aprobado por Dirección de Establecimiento:
<p>T.S. Pablo Rivera Muñoz Encargado (S) OIRS y Participación Social Hospital de Coronel</p> 	<p>E.U. Isolina Contreras Encargada de Gestión del Cuidado Hospital de Coronel</p> 	<p>Dr. Luis de los Santos Encargado de oficina de calidad Hospital de Coronel</p>  <p>DR. LUIS DE LOS SANTOS ZARRAGA ENCARGADO OFICINA DE CALIDAD HOSPITAL CORONEL</p>	<p>Dra. Claudia Diaz Directora (s) Hospital de Coronel</p>  <p>SERVICIO DE CALIDAD DIRECTOR Hosp. Coronel CONCEPCION</p>
Fecha: 23-06-2021	Fecha: 25-06-2021	Fecha: 30-06-2021	Fecha: 01-07-2021

 <p>Hospital San José Ministerio de Salud OFICINA DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE</p>	<p><b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y TRATO AL USUARIO OFICINA DE INFORMACION, RECLAMOS Y SUGERENCIAS HOSPITAL SAN JOSE DE CORONEL</b></p>	<p>REALIZADO POR: OIRS VERSIÓN: 01 FECHA DE APLICACIÓN: 01.07.2021 FECHA DE VENCIMIENTO: 01.07.2026 NUMERO DE PAGINAS: 13</p>
---	--	---

## Índice

Objetivo: .....	3
Alcance.....	3
Responsables de Implementación.....	3
Responsable de ejecución .....	3
Documentación de Referencia .....	3
Definiciones o Glosario.....	4
Desarrollo.....	5
<b>Atención al Usuario.....</b>	<b>6</b>
<b>Comunicación Verbal.....</b>	<b>7</b>
Elementos de la comunicación verbal .....	7
La técnica de pregunta .....	7
Frases que se deben evitar en la comunicación verbal .....	8
Aspectos que impiden la buena comunicación verbal .....	8
<b>Comunicación no verbal.....</b>	<b>8</b>
Elementos de la comunicación no verbal .....	9
Comunicación telefónica.....	9
Distribución .....	9
Pasos del Protocolo de Atención al Usuario .....	10
Cartilla: Ley Derechos y Deberes 20.584 .....	11
Toma De Conocimiento Protocolo De Atención Y Trato Al Usuario .....	12

 <p>Hospital San José Ministerio de Salud OFICINA DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE</p>	<p><b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y TRATO AL USUARIO OFICINA DE INFORMACION, RECLAMOS Y SUGERENCIAS HOSPITAL SAN JOSE DE CORONEL</b></p>	<p>REALIZADO POR: OIRS VERSIÓN: 01 FECHA DE APLICACIÓN: 01.07.2021 FECHA DE VENCIMIENTO: 01.07.2026 NUMERO DE PAGINAS: 13</p>
---	--	---

### **Objetivo:**

Fortalecer la atención y trato al usuario, a través de pautas establecidas y claras que orienten a los/las funcionarios/as, para ser utilizadas en su interacción con el usuario/a, con el propósito de entregar una atención más acogedora, amable, respetuosa y humanizada, que sea coherente con la atención de calidad que se le quiere brindar al usuario/a, familiar o acompañante durante su tránsito por el establecimiento.

### **Alcance**

Aplica a todos los funcionarios hospitalarios, personas con compras de servicios externos, en convenio asistencial docente, independiente del puesto de trabajo y funciones que realicen

### **Responsables de Implementación**

- Directora (s)
- Subdirector administrativo
- Encargada gestión clínica
- Referente Hospital Amigo
- Encargado de OIRS

### **Responsable de ejecución**

- Todos los funcionarios del establecimiento de salud.

### **Documentación de Referencia**

- Ley 20584 de Derechos y Deberes en Salud. Específicamente Artículo 5 y 8 referente a los Derechos y Deberes de las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud.

 <p>Hospital San José Ministerio de Salud OFICINA DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE</p>	<p><b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y TRATO AL USUARIO OFICINA DE INFORMACION, RECLAMOS Y SUGERENCIAS HOSPITAL SAN JOSE DE CORONEL</b></p>	<p>REALIZADO POR: OIRS VERSIÓN: 01 FECHA DE APLICACIÓN: 01.07.2021 FECHA DE VENCIMIENTO: 01.07.2026 NUMERO DE PAGINAS: 13</p>
---	--	---

## Definiciones o Glosario

- **OIRS:** Oficina de Informaciones, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones. Oficina que entrega información y orientación al usuario, gestionar solicitudes ciudadanas (felicitaciones, reclamos, sugerencias, solicitudes y felicitaciones).
- **Usuario:** Toda persona física que adquiriera el derecho a utilizar bienes o servicios de salud.
- **Satisfacción Usuaría:** Grado de cumplimiento por parte del sistema de salud respecto de las expectativas del usuario, en relación a los servicios que éste le ofrece, además constituye una dimensión de la calidad considerara como uno de los principios orientadores de la actual Política de Salud.
- **Trato:** Forma de actuar, proceder y/o comportarse de una persona en su relación con los demás.
- **Escucha activa:** Acto de oír con atención voluntaria y de alerta, para demostrar interés complementando con señales verbales, gestos no verbales y lenguaje corporal.
- **Actitud:** Disposición de una persona hacia algo o alguien. Es parecido al estilo y ambos pueden ser modificados.
- **Empatía:** Capacidad de ponernos en el lugar de la otra persona y transmitírselo, para que sepa que comprendemos su situación. Es uno de los rasgos de los funcionarios de las instituciones de salud pública más valorados por los usuarios.
- **Asertividad:** Estilo de comunicación que emplean aquellas personas capaces de exponer sus puntos de forma flexible, abierta, siendo amable y considerado con las opiniones de los demás, mostrando empatía y capacidad negociadora.
- **Atención personalizada:** Consiste en un modo de atención en el que cada persona es atendida de manera singular e individualizada, en función de sus características propias y sus problemas personales.

 <p>Hospital San José El Estero Avenida de la Salud Coronel</p> <p>Ministerio de Salud</p> <p>OFICINA DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE</p>	<p><b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y TRATO AL USUARIO OFICINA DE INFORMACION, RECLAMOS Y SUGERENCIAS HOSPITAL SAN JOSE DE CORONEL</b></p>	<p>REALIZADO POR: OIRS VERSIÓN: 01 FECHA DE APLICACIÓN: 01.07.2021 FECHA DE VENCIMIENTO: 01.07.2026 NUMERO DE PAGINAS: 13</p>
---	--	---

## Desarrollo

La información y el trato entre usuarios y la institución, es uno de los aspectos que aborda la Ley 20.584 (Derechos y Deberes de las Personas en Salud), áreas que demandan la atención de nuestros usuarios, reflejándose en los indicadores de satisfacción usuaria, siendo ésta una dimensión de la calidad que concentran los mayores esfuerzos para lograr servicios seguros y eficientes.

Con el propósito de entregar una atención cercana y más personalizada se entregan en este protocolo las pautas de atención al usuario desde el momento en que éste ingresa hasta que se retira del recinto hospitalario, optimizando los tiempos del usuario y buscando que la atención del mismo sea lo más expedita posible y siempre con buena disposición de parte de los funcionarios del hospital, de acuerdo a la misión y visión del Hospital San José de Coronel.

Por consiguiente, se dan a conocer aspectos que constituyen una guía de atención al usuario, para mejorar la calidad del trato y atención que brindan los funcionarios al interior del hospital.

 <p>Hospital San José de Coronel Servicio de Emergencia Coronel Ministerio de Salud</p> <p>OFICINA DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE</p>	<p><b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y TRATO AL USUARIO OFICINA DE INFORMACION, RECLAMOS Y SUGERENCIAS HOSPITAL SAN JOSE DE CORONEL</b></p>	<p>REALIZADO POR: OIRS VERSIÓN: 01 FECHA DE APLICACIÓN: 01.07.2021 FECHA DE VENCIMIENTO: 01.07.2026 NUMERO DE PAGINAS: 13</p>
---	--	---

## Atención al Usuario

<p><b><u>Paso 1: Saludar y dar la bienvenida</u></b></p>
<p><i>Ejemplos:</i></p> <p>Buenos días, tarde, noches – <i>Uso obligatorio de credencial de identificación.</i></p>
<p><b><u>Paso 2: Presentación personal</u></b></p>
<p><i>Ejemplos:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mi nombre es...</li> <li>• Soy la funcionaria/o... Encargado/a de...</li> </ul>
<p><b><u>Paso 3: Individualización del usuario/a</u></b></p>
<p><i>Ejemplos:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Llamarlo por su nombre o tratarlo de “Usted”</li> <li>• Sra/Sr, Srta, Cuál es su nombre...</li> </ul>
<p><b><u>Paso 4: Oferta y presentación del servicio</u></b></p>
<p><i>Ejemplos:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientar al usuario/a y aclarar todas las dudas en forma amable, preocupándose que se retire con completa claridad.</li> <li>• ¿En qué le puedo colaborar?</li> <li>• Sra/Sr, Srta., ¿le ha quedado claro lo que hemos conversado? ¿Tiene alguna duda?</li> </ul>
<p><b><u>Paso 5: Despedida</u></b></p>
<p><i>Ejemplos:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sr/Sra., Srta, Hasta luego, que le vaya bien... Ante cualquier eventualidad no dude en volver a consultar.</li> </ul>

 <p>Hospital San José de Coronel Ministerio de Salud</p> <p>OFICINA DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE</p>	<p><b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y TRATO AL USUARIO OFICINA DE INFORMACION, RECLAMOS Y SUGERENCIAS HOSPITAL SAN JOSE DE CORONEL</b></p>	<p>REALIZADO POR: OIRS          VERSIÓN: 01          FECHA DE APLICACIÓN: 01.07.2021          FECHA DE VENCIMIENTO: 01.07.2026          NUMERO DE PAGINAS: 13</p>
---	--	---

## **Recomendaciones para la Comunicación verbal y no verbal**

### **Comunicación Verbal**

La comunicación verbal es aquella que se realiza por medio oral.

### **Elementos de la comunicación verbal**

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

- Muéstrese humano y sensible.
- Permita que el usuario hable primero.
- Hable directo al usuario y mirándole el rostro.
- Escuche con cuidado, no se distraiga.
- Sonría, una sonrisa transmite confianza.
- Sea simple y breve, evite tecnicismos, no utilice siglas.

### **La técnica de pregunta**

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 permiten hablar. Dan confianza y se obtiene información.

Ejemplos: ¿Qué se le ofrece? O ¿En qué le puedo ayudar?

- Cerrada: Le ayuda a convencer al usuario de sus objetivos. Generalmente la respuesta de la persona es sí o no.

Ejemplos: ¿Lo llamo a las 9 a.m? ¿Firmamos el consentimiento para las visitas en el domicilio?

 <p>Hospital San José Ministerio de Salud OFICINA DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE</p>	<p>PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y TRATO AL USUARIO OFICINA DE INFORMACION, RECLAMOS Y SUGERENCIAS HOSPITAL SAN JOSE DE CORONEL</p>	<p>REALIZADO POR: OIRS VERSIÓN: 01 FECHA DE APLICACIÓN: 01.07.2021 FECHA DE VENCIMIENTO: 01.07.2026 NUMERO DE PAGINAS: 13</p>
---	---	---

### **Frases que se deben evitar en la comunicación verbal**

Se debe tener cuidado con frases negativas, para no perder la confianza del usuario, así como las siguientes:

- ¿Entiende? *Connota que el usuario/a es poco inteligente.*
- Eso nada tiene que ver conmigo, Es en otro lado
- No tengo idea, mejor pregúntele a otro funcionario.
- Pero, ¿no leyó las instrucciones?
- ¿Y qué esperaba?
- Ya le contesté eso!!!.
- A mi no me pregunte por qué. Eso es lo que dice el reglamento.
- Estoy muy ocupado en este momento.

Además, evite la excesiva confianza y familiarización con los usuarios/as. Se debe entregar un trato profesional. Nunca use frases como las siguientes:

- ¡Si corazón, yo le dejo el mensaje!
- ¡Hola, cómo estaii!! O Hola, ¿y tú en que andas?

Aunque sea un conocido en el trabajo o fuera del trabajo, se debe actuar de manera profesional.

### **Aspectos que impiden la buena comunicación verbal**

- Confrontar al usuario.
- Sentimientos, estados de ánimo que afecten en la conversación
- No sea egocéntrico (*es que yo... porque yo... yo he pensado...*)
- Recriminar al interlocutor (*esta equivocado... no me ha entendido*)

### **Comunicación no verbal**

La comunicación no verbal es conocido como lenguaje corporal.

 <p>Hospital San José Ministerio de Salud OFICINA DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE</p>	<p><b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y TRATO AL USUARIO OFICINA DE INFORMACION, RECLAMOS Y SUGERENCIAS HOSPITAL SAN JOSE DE CORONEL</b></p>	<p>REALIZADO POR: OIRS VERSIÓN: 01 FECHA DE APLICACIÓN: 01.07.2021 FECHA DE VENCIMIENTO: 01.07.2026 NUMERO DE PAGINAS: 13</p>
---	--	---

### **Elementos de la comunicación no verbal**

- Actúe con naturalidad, tener buena postura corporal y establecer contacto visual: mire el rostro. Vea a los ojos. Esto revela decisión y sinceridad.
- Aprenda a escuchar, demuestre que está interesado/da.
- Utilice un tono moderado y uniforme, sin titubear, la voz dice mucho de la personalidad.

### **Comunicación telefónica**

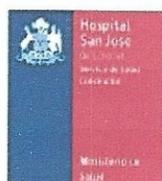
- El teléfono es un medio de comunicación que permite al usuario acceder información, horas, etc. La atención telefónica es de gran importancia, porque es una manera de contacto con determinados servicios de nuestro establecimiento.
- Es importante estandarizar los guiones y estilos cuando se contesta el teléfono, para que el usuario/ria siempre reconozca este estilo en todos los servicios del establecimiento de salud; como SOME, OIRS, Urgencia, Dirección, etc.
- Identifíquese: Conteste siempre saludando, identifíquese dando su nombre, su cargo y lugar de trabajo y tomando el requerimiento.

Ejemplos: *“Buenos días, le habla Pablo Rivera, Operador OIRS, ¿en qué puedo ayudarle?”*. *“Buenos días SOME, atiende (dar nombre)”*

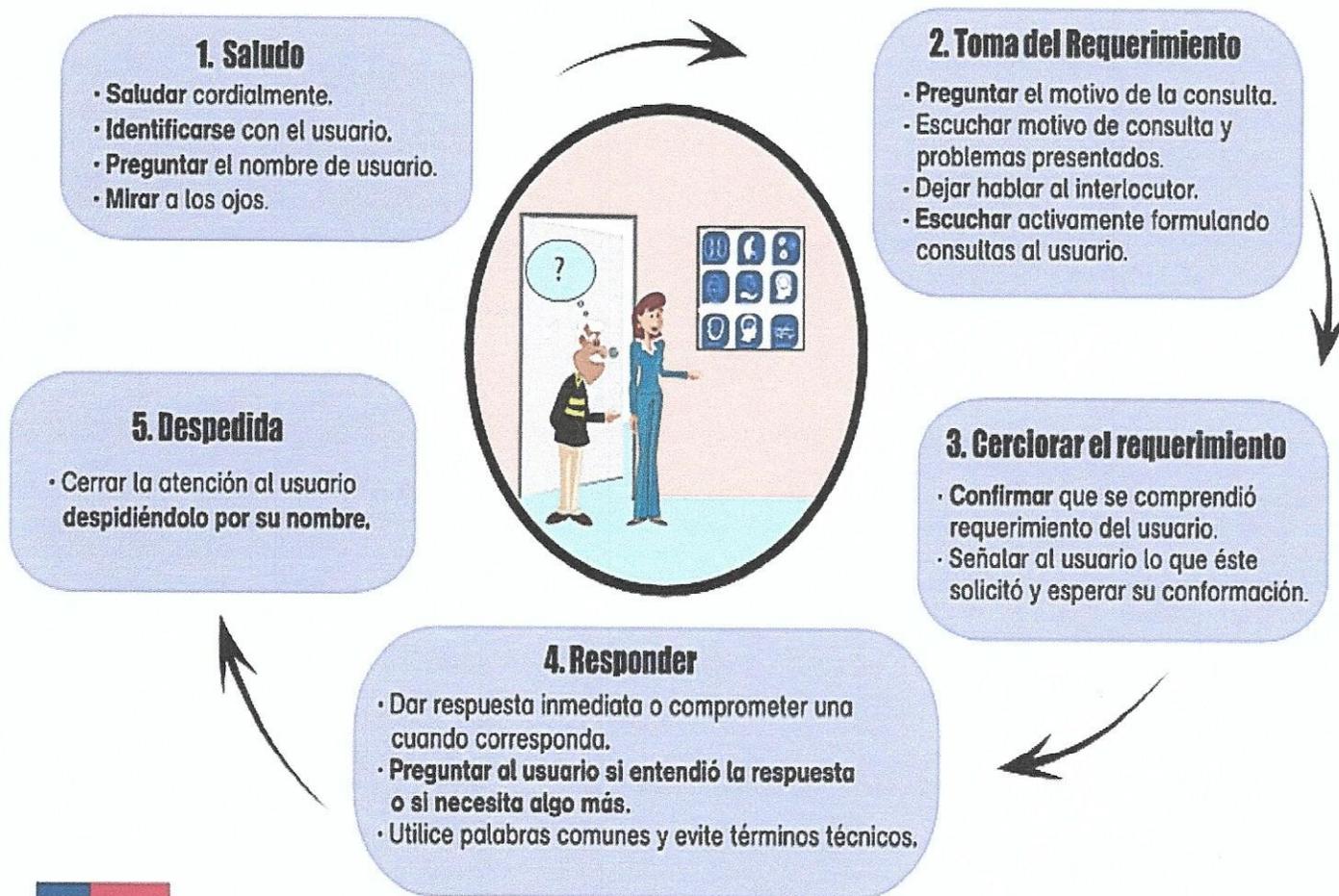
### **Distribución**

- Dirección
- Subdirección Administrativa
- Encargada de gestión clínica
- Jefaturas de CR
- Unidad de Calidad y Control IAAS
- Centro de Responsabilidad Atención Ambulatoria

**Pasos del Protocolo de Atención al Usuario**



# Pasos del Protocolo de Atención al Usuario





OFICINA DE CALIDAD Y SEGURIDAD  
DEL PACIENTE

**PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y TRATO AL  
USUARIO OFICINA DE INFORMACION,  
RECLAMOS Y SUGERENCIAS  
HOSPITAL SAN JOSE DE CORONEL**

REALIZADO POR: OIRS  
VERSIÓN: 01  
FECHA DE APLICACIÓN: 01.07.2021  
FECHA DE VENCIMIENTO: 01.07.2026  
NUMERO DE PAGINAS: 13

**Cartilla: Ley Derechos y Deberes 20.584**

# Exige tus derechos



<p>Tener información oportuna y comprensible de su estado de salud.</p>	<p>Recibir un trato digno, respetando su privacidad.</p>	<p>Ser llamado por su nombre y atendido con amabilidad.</p>	<p>Recibir una atención de salud de calidad y segura, según protocolos establecidos.</p>
<p>Ser informado de los costos de su atención de salud.</p>	<p>No ser grabado ni fotografiado con fines de difusión sin su permiso.</p>	<p>Que su información médica no se entregue a personas no relacionadas con su atención.</p>	<p>Aceptar o rechazar cualquier tratamiento y pedir el alta voluntaria.</p>
<p>Recibir visitas, compañía y asistencia espiritual.</p>	<p>Consultar o reclamar respecto de la atención de salud recibida.</p>	<p>A ser incluido en estudios de investigación científica sólo si lo autoriza.</p>	<p>Donde sea pertinente, se cuente con señalética y facilitadores en lengua originaria.</p>
<p>Que el personal de salud porte una identificación.</p>	<p>Inscribir el nacimiento de su hijo en el lugar de su residencia.</p>	<p>Que su médico le entregue un informe de la atención recibida durante su hospitalización.</p>	<p>Toda persona mayor de 60 años y/o con discapacidad, tendrá derecho a Atención Preferencial.</p>

# y cumple tus deberes

<p>Entregar información veraz acerca de su enfermedad, identidad y dirección.</p>	<p>Cuidar y cumplir el reglamento interno y resguardar su información médica.</p>	<p>Cuidar las instalaciones y equipamiento del recinto.</p>	<p>Informarse acerca de los horarios de atención y formas de pago.</p>	<p>Tratar respetuosamente al personal de salud.</p>	<p>Informarse acerca de los procedimientos de reclamo.</p>	<p>Dar prioridad a personas con derecho a Atención Preferente.</p>
---	---	---	--	---	--	--

**TODA PERSONA PODRÁ RECLAMAR SUS DERECHOS ANTE EL CONSULTORIO, HOSPITAL, CLÍNICA O CENTRO MÉDICO PRIVADO QUE LO ATIENDE. SI LA RESPUESTA NO ES SATISFACTORIA PODRÁ RECURRIR A LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD. (Extracto de la Ley N°20.584 de Derechos y Deberes de los Pacientes).**



