

REPUBLICA DE CHILE
I. MUNICIPALIDAD DE CONCON
DEPARTAMENTO DE SALUD

CONCON, 12 ENE. 2012

ESTA ALCALDIA DECRETO HOY LO QUE SIGUE

N° 158 / VISTOS:

- Resolución 55/92 de Contraloría General de la República.
- Ley N° 19.378 Estatuto Atención Primaria Municipal.
- Ley N° 18.883/92 Estatuto Administrativo de Empleados Municipales.
- Decreto Supremo N° 662/92 que fija texto refundido de la ley Orgánica de Municipalidades.
- Ordinario N° 54 de Srta. Verónica Leiva O. de fecha 27 de Diciembre del 2011
- "Protocolo de Atención y Buen Trato al Usuario"
- Las Facultades que me confiere la Ley Orgánica de Municipalidades N° 18.695/88

DECRETO

1.- **AUTORIZASE** Protocolo de Atención y Buen Trato al Usuario CESFAM.

2.- **NOTIFIQUESE**, por Secretaria Municipal.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE CUMPLASE Y ARCHÍVESE.


EUGENIO SAN ROMÁN C.
SECRETARIO MUNICIPAL (S)

DISTRIBUCION:

- SECRETARÍA MUNICIPAL
- ALCALDÍA
- DIRECCIÓN DE CONTROL
- DEPTO. DE SALUD
- INTERESADO

JVG/MEG/YFB/mdg.


JORGE VALDOVINOS GOMEZ
ALCALDE

I. MUNICIPALIDAD DE CONCON		
Dirección de Control		
Objetado	Observado	Revisado
		

**“Protocolo de Atención
y
Buen Trato al Usuario”**

**CESFAM Concón
2011**



Introducción

El presente documento, tiene como objetivo ser una herramienta metodológica, que se traduce en un protocolo. Por ende, qué entendemos por protocolo:

conjunto de reglas aplicadas en ceremonias oficiales o trato social

Este material proporciona diversos principios claves para el trabajo que se desarrolla hacia los usuarios y familias del CESFAM Concón. En donde es relevante mantener un buen trato entre el personal de salud y los usuarios – familias que asisten, con la finalidad de obtener alguna alternativa que brinde solución a su problemática.

Además de los principios, se mencionan factores importantes que inciden, ya sea positiva o negativamente en el proceso de una comunicación asertiva, por tanto esclarecer diferentes situaciones de carácter complejo, serán útiles para poner en práctica distintas formas de reaccionar, por parte del personal de salud.

Por ende, se espera que el profesional o equipo de salud adquiera y emplee las capacidades pertinentes para mejorar el buen trato al interior del CESFAM Concón, con la finalidad de potenciar el grado de satisfacción en nuestros usuarios y de esta forma, mejorar habilidades individuales y grupales para fortalecer el trabajo en equipo.

Índice

Principios Básicos

1. AcogerPág 1
2. OrientarPág 1
3. SolucionarPág 1
4. AccesibilidadPág 1
5. Atención personalizadaPág 2
6. CalidadPág 2
7. Confidencialidad.....Pág 2
8. Fiabilidad.....Pág 2

Herramientas para mejorar la calidad en atención primaria

1. Capacidad de escuchaPág 3
2. Comunicación y capacidad de escuchaPág 3
3. Elementos que dificultan la comunicaciónPág 4
4. Elementos que favorecen la comunicaciónPág 4
5. Tipos de relaciónPág 4
6. Técnicas de la relación asertivaPág 4

Situaciones complejas, mecanismos de reacción

1. DesprogramaciónPág 5
2. Cómo dar una mala noticia.....Pág 5
3. Reclamos.....Pág 5
4. Cómo recibir una críticaPág 5
5. Situación de agresividadPág 5
6. Cómo hacer una críticaPág 5

Principios Básicos

Se debe tener en cuenta, que la finalidad relevante es estimular la sensibilización para reconocer OTRO YO en otras personas, y poder ofrecer un trato digno y amable a las necesidades de salud y al entorno psicosocial que afecta a la persona que asiste al CESFAM como a su grupo familiar.

1. **Acoger:** Recibir una persona a otra en su casa o en su compañía para ayudarla o protegerla.

Incluye:

- ✓ Saludo formal, de manera cordial
- ✓ Preocupación para aclarar todas las dudas del usuario
- ✓ Entregar colilla/carnet, destacando la información importante

2. **Orientar:** Informar, mostrar o indicar a alguien el camino o la dirección que debe seguir

Incluye:

- ✓ Entregar información que requiera el usuario
- ✓ Explicar dudas con respecto a las consultas realizadas en CESFAM
- ✓ Escuchar con claridad las inquietudes de los usuarios
- ✓ Ser amable al momento de orientar

3. **Solucionar:** Dar respuesta o solución a un problema; resolver un asunto

Incluye:

- ✓ Entregar hora solicitada por el paciente, según disponibilidad del CESFAM
- ✓ Tener conocimiento de dónde se ubican los profesionales, para que el paciente no pierda tiempo en buscarlo

4. **Accesibilidad:** Adjetivo que se refiere a aquello que es de fácil acceso, trato o comprensión. El concepto se utiliza para nombrar al grado en el que todas las personas, más allá de sus capacidades físicas o técnicas, pueden utilizar un cierto objeto o acceder a un servicio.

Incluye:

- ✓ Facilidad de acceso al equipo profesional y a las prestaciones sanitarias del CESFAM, por parte de los usuarios
- ✓ Actuar mediante el conducto regular del CESFAM
- ✓ Informar al usuario acerca de la enfermedad que padece
- ✓ Informar sobre los medicamentos a ingerir para el tratamiento
- ✓ Informar acerca las garantías (derechos) al igual que de sus deberes
- ✓ Informar los futuros controles

5. **Atención personalizada:** Es la capacidad de aplicar voluntariamente el entendimiento a un objetivo, tenerlo en cuenta o en consideración. Personalizada, dice relación con que, aquel entendimiento voluntario sea adaptado o preparado a las necesidades o deseos de cada persona a la que se destina.

Incluye:

- ✓ Reconocer a la persona como legítimo otro
- ✓ Mostrar interés por el usuario
- ✓ Respetar su discurso

6. **Calidad:** Dice relación con el grado en que un servicio cumple con los objetivos, teniendo como consecuencia una incidencia en el grado de satisfacción de los usuarios.

Incluye:

- ✓ Mantenimiento de la higiene, ambientación y decoración
- ✓ Influyen factores técnicos como la fiabilidad, confidencia, buen trato y capacidad de escucha
- ✓ Pesquisar percepciones de los usuarios
- ✓ no incomodar al usuario a raíz de conductas inapropiadas para el horario de atención

7. **Confidencialidad:** Eslabón predominante en la relación usuario – personal de salud, con respecto a las problemáticas e información que se emiten, las cuales merecen ser resguardadas bajo los principios de intimidad y secreto profesional

Incluye:

- ✓ No divulgar información pertinente a cada persona y ser cuidadosos con los testimonios que se poseen

8. **Fiabilidad:** Confianza de la que es digna una persona. Se pretende que la realización de los quehaceres se caractericen por ser hechos de buena manera y pertinentes a la situación

Incluye:

- ✓ Se busca no cometer errores y entregar información coherente al usuario

Herramientas para mejorar la calidad en atención primaria

1. **Capacidad de escucha:** Consiste en la capacidad de poder percibir los discursos de los usuarios – familia, de manera voluntaria y atenta

Técnicas:

- ✓ Dejar de hablar para poder escuchar
- ✓ Generar un ambiente de confianza
- ✓ Demostrar disposición al acto de la escucha
- ✓ Eliminar las posibles distracciones
- ✓ Ser paciente, no interrumpir y tomar el tiempo necesario
- ✓ Conducir la conversación (parafraseo y preguntas)
- ✓ Dominar nuestras emociones
- ✓ Evitar criticar y argumentar en exceso
- ✓ Preguntar cuanto sea necesario
- ✓ Se reitera el hecho de dejar de hablar

2. **Comunicación y capacidad de escucha:** La comunicación obedece a un trato entre las personas

Técnicas:

- ✓ No existe la no comunicación siempre estamos comunicando (silencio)
- ✓ Lo verdadero no es lo que dice el emisor, sino lo que entiende el receptor
- ✓ No existe un único tipo de usuario
- ✓ Evitar el uso de tecnicismos
- ✓ Los mensajes para la comunicación eficaz han de ser cortos, directos y Concisos
- ✓ Alrededor de un 75 % de la información que se procesa se lleva a cabo a nivel Visual

3. **Elementos que dificultan la comunicación:**

Técnicas:

- ✓ Amenazas
- ✓ Exigencias
- ✓ Menosprecio
- ✓ Utilización de sarcasmos e Ironías
- ✓ Etiquetas (no a las categorías)

4. Elementos que favorecen la comunicación:

Técnicas:

- ✓ Hablar en primera persona
- ✓ Hablar en plural
- ✓ Hablar en positivo
- ✓ Pedir las cosas por favor
- ✓ Explicar el por qué de las cosas
- ✓ Ser empáticos
- ✓ Preguntar
- ✓ Mostrarse parcialmente de acuerdo
- ✓ Con lo que manifiesta el usuario
- ✓ Sugerir



Tipos de relación: Trato o comunicación de una persona con otra

Técnicas:

- ✓ Estilo agresivo: Personas que provocan en las demás, respuestas de defensas y ataques. Poca capacidad de empatía
- ✓ Estilo pasivo: Son aquellas personas que antepone los deseos de otros y después los suyos. Les cuesta negarse a peticiones de otros.
- ✓ Estilo asertivo: Respeta el punto de vista de otros, es empático y entiende que el proceso de comunicación es responsabilidad de todas las partes

6. Técnicas de la relación afectiva:

Técnicas:

- ✓ Disco rayado: Repetir el mensaje, hasta asegurarse que la persona lo entienda
- ✓ No a la expresión de sentimientos negativos: crea resentimientos en el usuario
- ✓ Banco de niebla: Consiste en manifestar un acuerdo parcial ante las críticas del usuario, con el fin de "bajar la guardia"
- ✓ Elementos a considerar: Miradas, expresión facial, postura corporal, gestos, apariencia personal, fluidez y perturbaciones del habla

Situaciones complejas, mecanismos de reacción

Situaciones	¿Qué hacer?
* Desprogramación	- Informar los motivos - Garantizar una alternativa - Pedir disculpas - Minimizar las consecuencias
* Cómo dar una mala noticia	- Expresión de la cara y tono de voz coherentes - Preparar a la persona para aceptar el problema - Informar en lenguaje claro y sencillo - Cuidar exceso de empatía - Ofrecer posibles alternativas
* Reclamos	- Otorgar una atención personalizada - Transmitir confianza y seguridad - Escucha activa - Pedir disculpas
* Cómo recibir una crítica	- Escuchar activamente - No defenderse ni defender a la institución - Ofrecer una posible solución
* Situación de agresividad	- Demostrarle a la persona que entendemos el enfado - Esperar a que disminuya la irritación - Mantener un tono de voz calmado - Posición corporal firme, no amenazadora o prepotente
* Cómo hacer una crítica	- Elegir el momento adecuado - Comenzar la crítica de forma positiva - La crítica debe centrarse en el comportamiento o actitud, no en la persona - Pedir opinión y buscar compromiso por parte del involucrado.