

 <p>Centro de Salud Familiar Renaico</p>	<p>Protocolo Trato Usuario</p>	Código: PL-PO-17	
		Fecha de emisión: Junio 2024	
		Versión: 2	Vigencia: 5 años
		Próxima revisión: Junio 2029	
		Página: 1 de 19	

PROTOCOLO TRATO USUARIO

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<p>Nombre: Roberto Rivas C. Izabho Dietz U.</p> <p>Cargo: Kinesiólogo Encargado de MAIS EU. Coordinadora de Sector.</p> <p>Firma:</p> 	<p>Nombre: Anais Yichi Sm.</p> <p>Cargo: EU. Encargada de Calidad.</p> <p>Firma:</p>  	<p>Nombre: Marcelo Veloso A.</p> <p>Cargo: Director CESEAM Renaico.</p> <p>Firma:</p>  

 <p>Centro de Salud Familiar Renaico</p>	<p>Protocolo Trato Usuario</p>	Código: PL-PO-17	
		Fecha de emisión: Junio 2024	
		Versión: 2	Vigencia: 5 años
		Próxima revisión: Junio 2029	
		Página: 2 de 19	

1. OBJETIVOS

1.1 Objetivo general

Potenciar y promover la atención de calidad hacia los usuarios (as) y sus grupos familiares desde los funcionarios del Centro de Salud Familiar y del Centro Comunitario de Salud Familiar de la comuna de Renaico.

1.2 Objetivos específicos

- Fortalecer prácticas positivas de atención en funcionarios de la Atención Primaria de Salud de la comuna de Renaico (CESFAM Y CECOSF).
- Otorgar a los funcionarios herramientas básicas de atención y calidad de trato al usuario en Centro de Salud Familiar Y Centro Comunitario de Salud Familiar de la comuna de Renaico.

2. ALCANCE

El presente protocolo de atención y trato al usuario está dirigido a todos los funcionarios del CESFAM Renaico y CECOSF Tijeral.

3. RESPONSABLES

La satisfacción usuaria y calidad de los servicios que otorga el CESFAM es responsabilidad de todos los funcionarios de la Atención Primaria de Salud (APS), por lo que los responsables de su aplicación corresponden a todos los profesionales clínicos y no clínicos, administrativos de las diferentes áreas, conductores, auxiliares de servicio y mantención que se desempeñen en dependencias del centro, ya sea en el CESFAM Renaico, CECOSF Tijeral y estaciones médicos rurales.

4. DEFINICIONES

Una atención y buena relación entre los usuarios y profesionales va a depender del grado de la eficacia y efectividad con la que entablemos una conversación o atención.

A continuación, se definirán principales conceptos referentes al protocolo de Atención y Trato al Usuario

 <p>Centro de Salud Familiar Renaico</p>	<p>Protocolo Trato Usuario</p>	Código: PL-PO-17	
		Fecha de emisión: Junio 2024	
		Versión: 2	Vigencia: 5 años
		Próxima revisión: Junio 2029	
		Página: 3 de 19	

Accesibilidad: Facilidad de entrar en contacto con el servicio o los funcionarios, facilidad de acceso físico y telefónico. Es un componente de la calidad de los servicios de salud. Incluye aspectos como el horario y los tiempos de espera.

Actitud: disposición de una persona hacia algo o alguien. Es parecido al estilo y ambos pueden ser modificados.

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.

Asertividad: Estilo de comunicación que emplean aquellas personas capaces de exponer sus puntos de vistas de forma flexible, abierta, siendo amable y considerado con las opiniones de los demás, mostrando empatía y capacidad negociadora.

Calidad: propiedad atribuida a un servicio, actividad o producto que permite apreciarlo como igual, mejor o peor que otros. Es el grado en que un servicio cumple los objetivos para los que ha sido creado. La satisfacción de los usuarios es un componente importante de la calidad de los servicios.

Calidad percibida: Básicamente consiste en la imagen o el concepto de la calidad de un servicio que tienen sus usuarios. Incluye aspectos científico-técnicos, (fiabilidad, capacidad de respuesta, competencia técnica...), aspectos relacionados con la relación y comunicación con los funcionarios, (trato, amabilidad, capacidad de escucha, empatía, interés), y aspectos sobre el entorno de la atención, (ambiente, decoración, equipamiento, limpieza).

Capacidad de respuesta: Hacer las cosas a su tiempo. Agilidad de trámites. Es un componente de la calidad de los servicios de salud.

Competencia: Capacidad y aptitud para realizar una tarea o desempeñar unas funciones de manera correcta y adecuada.

Confidencialidad: Es una característica de la relación funcionario-usuario que asegura la intimidad y el secreto de la información que se genera en el proceso asistencial.

Empatía: Es la 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.

Expectativas: Se refiere a aquello que los usuarios esperan encontrar cuando acuden a alguno de los Centros de Salud. Las expectativas se conforman a través de las experiencias previas o del conocimiento de las experiencias de otras personas; también se forman por lo

 <p>Centro de Salud Familiar Renaico</p>	<p>Protocolo Trato Usuario</p>	Código: PL-PO-17	
		Fecha de emisión: Junio 2024	
		Versión: 2	Vigencia: 5 años
		Próxima revisión: Junio 2029	
		Página: 4 de 19	

que dicen los medios de comunicación, así como por los mensajes que transmiten los funcionarios de salud. Es muy importante no generar falsas expectativas, ya que ello puede provocar frustración e insatisfacción de los usuarios.

Fiabilidad: Hacer las cosas bien a la primera. No cometer errores. Es un componente de la calidad de los servicios de salud.

Funcionarios: Son todos y cada uno de los de las personas que desarrollan su trabajo en los Establecimientos de la APSM: médicos, enfermeras, auxiliares, técnicos y administrativos.

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 funcionarios y de los usuarios.

Orientación al usuario: Se refiere a la forma en que están organizados los servicios. Los servicios prestados por el CESFAM y sus Establecimientos dependientes deben adaptarse a las necesidades e intereses de sus usuarios.

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

Satisfacción: Estado en el que se encuentran los usuarios cuando al prestarles un servicio determinado quedan cubiertas sus expectativas, o incluso se les da algo más de lo que ellos esperaban encontrar.

Usuario/ paciente/ cliente: Persona que utiliza, demanda y elige los servicios de salud. En torno a él se organizan todos los servicios que se prestan en el CESFAM y sus Establecimientos dependientes. Debe ser el eje y centro alrededor del cual se organizan las actividades del sistema de salud

5. DESARROLLO

Acciones a desarrollar en atención y trato al usuario en atenciones que los profesionales y funcionarios en general del CESFAM y CESCOSF Tijeral deben ejecutar en las distintas dependencias con las que cuenta el establecimiento:

5.1 Condiciones generales de atención en dependencias del Centro de Salud

- Utilizar tono de voz amable y cordial
- Evitar el uso de siglas y tecnicismos, en el caso de usarlas, explicar a lo que se hace referencia y preguntar si comprendió.

 <p>Centro de Salud Familiar Renaico</p>	<p>Protocolo Trato Usuario</p>	Código: PL-PO-17	
		Fecha de emisión: Junio 2024	
		Versión: 2	Vigencia: 5 años
		Próxima revisión: Junio 2029	
		Página: 5 de 19	

- Priorizar la atención al usuario, independientemente de lo que se esté realizando, de no ser posible, señalar pronta atención de manera cordial.
- Mantener contacto visual con el usuario en todo momento.
- Mantener Credencial de identificación en lugar visible.
- Tratar al usuario por su nombre, con un marco de respeto “usted”. Ej: Sra. Paulina ¿Usted asistió a?
- Evitar llamadas telefónicas y uso de celular durante la atención, a excepción a que corresponde a la atención.
- Cuide su presentación personal, usted es la cara visible del Centro de Salud.
- En el caso de presentarse una situación de conflicto, mantener la calma y empatizar con el usuario, así evitara que la situación se salga de control.
- En el caso que corresponda pedir disculpas, pídalas en nombre del establecimiento.
- No haga comentarios acerca de las patologías de los usuarios en pasillos, baños, salas de espera, etc. Ya que está transgrediendo el derecho a confidencialidad de diagnóstico de nuestros pacientes.
- No deje documentos (fichas, exámenes, etc.) relacionados con la atención en lugares visibles para otros usuarios.
- En caso de derivación, es necesario conocer y entregar información al usuario del trámite o funcionario a quien es derivado.
- Trate al usuario del mismo modo que le gustaría que lo trataran a usted.
- Sea amable y despídase cordialmente.

5.2. Comunicación eficaz con los usuarios

5.2.1 Comunicación Cara a Cara

La calidad de la comunicación entre el funcionario de salud y el usuario está en relación directa con los resultados positivos que se pueden obtener de ese encuentro, tanto sanitarios como de otro tipo.

Los siguientes aspectos constituyen una guía general de actuación para mejorar la calidad de la comunicación entre los funcionarios y los usuarios en circunstancias normales, tanto en el ámbito de la consulta, del servicio de atención al usuario o del domicilio del paciente.

Para lograr una comunicación eficaz y de calidad con el usuario es necesario:

- Saludar, identificarse y presentarse. El usuario debe saber con quién está hablando en cada momento.
- Siempre que sea posible, mantener la entrevista sentados.
- Dejar hablar al interlocutor, preguntarle, pedirle opinión.
- Conducir la conversación sin cortar: Para ello, se puede resumir, preguntar o parafrasear.

 <p>Centro de Salud Familiar Renaico</p>	<p>Protocolo Trato Usuario</p>	Código: PL-PO-17	
		Fecha de emisión: Junio 2024	
		Versión: 2	Vigencia: 5 años
		Próxima revisión: Junio 2029	
		Página: 6 de 19	

- Escuchar activamente. Es decir, demostrar que se está escuchando y entendiendo al usuario.
- Mirar a los ojos
- Proporcionar información de forma anticipada, sistemática y de todos los aspectos relacionados con su situación.
- Hablar en lenguaje adaptado a las características del oyente. Evitar la terminología y el lenguaje técnico.
- Ordenar las ideas y mensajes.
- Utilizar mensajes cortos y simples
- Recordar que el exceso de información dificulta la comunicación.
- No divagar ni dar rodeos: "Ir al grano".
- No mezclar temas.
- Poner ejemplos cercanos a la persona con la que se habla.
- Hablar en positivo.
- Repetir las ideas más importantes.
- Preguntar al usuario/paciente si nos ha entendido, si le quedan dudas, si quiere saber algo más. Es muy importante estar seguros de lo que el paciente ha captado
- Mostrar interés y preocupación por los problemas y necesidades del usuario, tanto las verbalizadas como las que no se expresan verbalmente.
- Asumir la comunicación como una actitud y como una capacidad que se puede aprender.
- Promover la participación del/ de la paciente en la toma de decisiones. Enfatizar el carácter de diálogo y acuerdo. Preguntarle, pedirle opinión.
- Utilizar apoyos visuales siempre que sea posible. Cualquier información, si además de oírse se ve. Aumenta el potencial de comprensión y recuerdo.
- Despedirse dejando claro en qué se queda, qué tiene que hacer el usuario la próxima vez, dónde tiene que dirigirse, con qué persona

5.2.2 Utilización del lenguaje en la comunicación con el usuario

- El vocabulario ha de ser fresco y actual, pero nunca vulgar
- Utilizar preferentemente el tiempo presente
- El estilo adoptado debe ser positivo: "puedo informarle un poco más tarde, ya que entonces tendré a mano la agenda o lista".
- Usar siempre palabras del lenguaje común.
- Existen Palabras "comodín" que puede ser utilizado cuando se preste la ocasión para referirnos a los servicios y prestaciones del CESFAM y CECOSF:

- **SEGURIDAD**

 <p>Centro de Salud Familiar Renaico</p>	<p>Protocolo Trato Usuario</p>	Código: PL-PO-17	
		Fecha de emisión: Junio 2024	
		Versión: 2	Vigencia: 5 años
		Próxima revisión: Junio 2029	
		Página: 7 de 19	

- EFICAZ
- PRESTIGIO
- ESTUDIADO
- ANALIZADO
- PERSONALIZADO
- NECESARIO
- NUEVO
- RAPIDEZ
- CALIDAD
- BENEFICIO

- Hay una serie de palabras que deben evitarse:

- Expresiones negativas como: “No, es imposible”
- Formulas agresivas: “No, eso en absoluto”
- Frases de relleno: “eventualmente”, “tenga paciencia”
- Las Expresiones personales: “Esta Ud. Equivocado”.
- Los tecnicismos: “le van hacer un EMP “
- Expresiones que denoten inseguridad: “no sé si podemos”

5.3 Atención y/o Contacto vía telefónica

El contacto vía telefónica es uno de los medios de comunicación más utilizada en la actualidad por su rapidez e inmediatez. Sin importar la distancia a que se encuentre, el público recurre constantemente a él para comunicarse en forma expedita con nuestra institución o servicios. Incluso, en muchas ocasiones el primer contacto que se tiene con una organización es a través del teléfono.

La calidad de la respuesta que obtengan en sus llamadas, determinará la imagen que las personas se formarán de nuestra organización, ya sea como profesional, moderna, eficaz y con un personal entrenado para un buen trato. A continuación, se detallan algunos elementos fundamentales en una atención telefónica de buena calidad:

- Saludar identificarse, considera que el tono de la voz al tomar la llamada deberá ser cálido y acogedor, de modo que el interlocutor perciba que existe interés por escucharlo activamente y por ayudarlo a resolver el motivo de su consulta.
- Escuchar activamente, realizar preguntas que denoten su interés en la conversación.
- Reformular preguntas, de tal forma de resumir la información obtenida
- Responder, entregar la información solicitada, la elección de las palabras que se utilizan en una conversación telefónica, es un elemento que en gran medida determina

 <p>Centro de Salud Familiar Renaico</p>	<p>Protocolo Trato Usuario</p>	Código: PL-PO-17	
		Fecha de emisión: Junio 2024	
		Versión: 2	Vigencia: 5 años
		Próxima revisión: Junio 2029	
		Página: 8 de 19	

El éxito de la comunicación, evitar tecnicismos, utilizar un lenguaje ágil y espontáneo, evitar tutear a la persona o bien hablar con familiaridad.

- Despedirse, indicando la invitación a una nueva consulta.
- Sonrisa telefónica. Al sonreír nuestra voz es más cálida y acogedora, ofrece mayor empatía al usuario y permite que el diálogo sea más provechoso.

5.4. Orientación general atenciones

5.4.1 Bienvenida, saludo y presentación

- Buenos días / Buenas tardes / Buenas noches (según corresponda)
- Mi nombre es...
- Uso obligatorio de la credencial de identificación
- Sr. Sra. ¿Cuál es su nombre?

**Esta etapa es primordial ya que marca la disposición de los interlocutores durante la atención. Se debe mostrar un trato agradable, buena disposición y actitud positiva. Si la persona se encuentra alterada, debe mantener una actitud calmada.*

La presentación debe omitirse solo si ya ha tenido una atención previa y entre ambos ya se conocen. Destacar que el saludo inicial es gesto de educación y respeto hacia el otro*

5.4.2 Motivo de consulta

- ¿En qué puedo ayudar?
- ¿Cuál es su consulta?
- ¿Qué información desea obtener?
- ¿Qué necesita?
- ¿En qué puedo atenderlo?

Es el funcionario quien debe abrir la relación de atención, debe poner interés en lo que se está exponiendo y si se detecta algún usuario confundido o desorientado, debe actuar proactivamente, acercándose y consultar si tiene duda, que desea, que busca, etc.

5.4.3 Escucha activa

- Dejar que el usuario exprese su duda, consulta, malestar, confusión, u otra, sin interrupciones, esto debe ser acompañado con una escucha activa y contacto visual por parte del funcionario. Según sea el caso, si es necesario indagar más, se debe hacer para entender correctamente la demanda del usuario.

 <p>Centro de Salud Familiar Renaico</p>	<p>Protocolo Trato Usuario</p>	Código: PL-PO-17	
		Fecha de emisión: Junio 2024	
		Versión: 2	Vigencia: 5 años
		Próxima revisión: Junio 2029	
		Página: 9 de 19	

La escucha activa es fundamental (desde la postura corporal hasta el contacto visual), ya que demuestra interés de parte del funcionario y la importancia que se da al usuario.

5.4.4 Respuesta

Al contar con la respuesta para el usuario y/o atención, transmitir en forma precisa y clara, en un lenguaje simple, sin tecnicismos que originen confusión al usuario. Esta, puede ser acompañada de algún material informativo, como volante, trípticos y/o anotaciones de lo relevante de la consulta y/o atención.

En el caso de no contar con la información requerida, o esta no sea resolución o punto de la atención, se debe evitar respuesta como: ¡No, aquí no es! , ¡no se! , “pregunte a otro lado“, se debe orientar al usuario donde corresponda. Se debe explicar que “lamentablemente” (utilizar este concepto), se trata de un tema fuera de su competencia y que se debe dirigir a...

5.4.5 Verificación de la comprensión

- Entonces, ¿quedamos en? / ¿Alguna duda o consulta?

Eso debido a que muchas veces los usuarios no entienden el mensaje entregado y por vergüenza o timidez no vuelven a preguntar, el funcionario debe asegurarse de que la información entregada fue entendida. Antes del cierre de la atención se debe consultar si existe alguna duda y/o si queda alguna consulta más

5.4.6 Despedida

- Hasta Luego / Que tenga un buen día...

Debe seguir la lógica de una atención cordial y amable. La despedida busca ser la culminación de un proceso satisfactorio en cuanto a la percepción y atención que brinda el establecimiento.

El proceso descrito pretende ser una contribución a la imagen y valoración del servicio que se otorga, por lo tanto, influirá en la atención y satisfacción usuaria. Estos pasos se resumen en reglas de un buen trato (Anexo 1)

6. PUNTO DE VERIFICACION

 <p>Centro de Salud Familiar Renaico</p>	<p>Protocolo Trato Usuario</p>	Código: PL-PO-17		
		Fecha de emisión: Junio 2024		
		Versión: 2	Vigencia: 5 años	
		Próxima revisión: Junio 2029		
		Página: 10 de 19		

- Farmacia.
- Urgencia (SUR).
- Tomada Muestras.
- Entrega de programas alimentarios.
- Módulos A-B sectores.
- SOME.
- Vacunatorio
- CECOSF.
- Procedimiento
- Dependencia Severa

7. REGISTROS

- Pautas de cotejo

8. EVALUACION

- Se aplicará una encuesta a los usuarios que asistan al CESFAM Renaico o CECOSF tijeral, se hará una evaluación trimestral de las encuestas aplicadas.
- La encuesta tomará un mes de manera aleatoria del trimestre a evaluar, donde se considerará el total de las atenciones mensuales. el valor exacto de la muestra se obtiene de la calculadora de la superintendencia que nos da un valor de 243 encuestas que se deben aplicar trimestralmente por lo que mensualmente se deben aplicar 81 encuestas.

 <p>Centro de Salud Familiar Renaico</p>	<p>Protocolo Trato Usuario</p>	Código: PL-PO-17		
		Fecha de emisión: Junio 2024		
		Versión: 2	Vigencia: 5 años	
		Próxima revisión: Junio 2029		
		Página: 11 de 19		

Calculo de tamaño muestral para indicadores clínicos de calidad

Aplicable a: indicadores de datos agregados con variables dicotómicas (aquellos que se expresan en porcentajes o proporciones)

Escenario 1: Usted conoce o tiene una estimación del número total de fichas o casos

Por ejemplo: El indicador se calcula semestralmente, y usted sabe que en el semestre se realizarán alrededor de 2.000 cirugías

PASO 1: Ingrese el número total de casos (2.000 en nuestro ejemplo)

PASO 2: Seleccione cuál es el porcentaje esperado de cumplimiento del proceso o el resultado
Por ejemplo, si espera que un 80% de las fichas de pacientes operados posean consentimiento informado, seleccione 0.8

PASO 3: Seleccione el margen de error con el que desea trabajar.
Por ejemplo, si desea que el resultado del indicador tenga $\pm 5\%$ de error, ingrese 0.05 (ello implica que si la medición arrojó un 60% de cumplimiento, el resultado verdadero podría estar entre 55% y 65%, con un 95% de confianza)

TAMAÑO DE MUESTRA

9. REFERENCIAS

- Costa M., López, E. (1986): Salud Comunitaria (Martínez Roca. Barcelona)
- German Caicedo Prado: Gobernar es comunicar. Editorial USC (Colombia), 2004
- Itaka. "Manual para La información y atención al usuario del servicio de salud de castilla. La mancha. España" Coaching aplicado al trato usuario.
- Protocolo de atención unificado, Dirección Servicio Metropolitano Oriente.
- Ley de Derechos y deberes de los pacientes

10. FLUJOGRAMA

- No aplica

11. ANEXOS

Anexo nº1: Reglas del buen trato usuario

 Centro de Salud Familiar Renaico	Protocolo Trato Usuario	Código: PL-PO-17	
		Fecha de emisión: Junio 2024	
		Versión: 2	Vigencia: 5 años
		Próxima revisión: Junio 2029	
		Página: 12 de 19	



SACATE UN 7 EN EL TRATO

REGLAS DEL BUEN TRATO

- 1 SALUDAR**
- 2 IDENTIFICARSE O PRESENTARSE**
(El usuario debe conocer con quien está hablando)
- 3 PREGUNTAR MOTIVO DE CONSULTA**
(Conocer la razón de su requerimiento)
- 4 ESCUCHAR ACTIVAMENTE**
(Mostrar Interés)
- 5 RESPONDER A LAS DUDAS**
(Explicar el porque de las cosas)
- 6 PREGUNTAR SI COMPRENDIO LAS INDICACIONES**
(En caso necesario repetirías)
- 7 DESPEDIRSE**
(Dejar claro que debe hacer la próxima vez que consulte)

PARA RECORDAR

1. Presentación personal adecuada.
2. Tratar siempre de usted, no tutear o dar apellidos.
3. Mirar siempre a los ojos.
4. Pedir las cosas por favor.
5. Ser empático(a).
6. Ser siempre amable.

RECUERDA QUE SIEMPRE DEBES EVITAR

1. Las amenazas.
2. Las generalizaciones.
3. El menosprecio.
4. El sarcasmo o la ironía.
5. Echar la culpa.

Anexo n°2: Encuesta de trato usuario:

	SI	NO
1. ¿El funcionario que atendió o lo recibió lo saludo, se identificó o portaba si credencial de identificación?		
2. ¿Le preguntaron por qué usted venia?		
3. ¿Sintió usted que fue escuchado?		
4. ¿Entendió las indicaciones entregadas?		
5. ¿Al término de su atención el funcionario que lo atendió se despidió?		

Anexo n°3: Pautas de cotejo por servicio

Se aplicará una pauta de cotejo a través de un Checklist, los funcionarios de los servicios críticos para evaluar la calidad del trato al usuario durante el proceso de atención, esta será

 Centro de Salud Familiar Renaico	Protocolo Trato Usuario	Código: PL-PO-17	
		Fecha de emisión: Junio 2024	
		Versión: 2	Vigencia: 5 años
		Próxima revisión: Junio 2029	
		Página: 13 de 19	

aplicada por los distintos funcionarios que pertenecen al CESFAM Renaico y CECOSF Tijeral con el fin de evaluar el instrumento.

Estas serán aplicadas en los servicios de:

- Farmacia.
- Urgencia (SUR).
- Tomada Muestras.
- Entrega de programas alimentarios.
- Módulos A-B sectores.
- SOME.
- Vacunatorio .
- CECOSF.

1. Toma de muestras y exámenes

	Sí	No
Recepción del Usuario:		
El funcionario debe saludar, recepcionar la orden de exámenes, y muestra biológica, verificar el nombre del paciente y presentarse al usuario.		
Explicación del Procedimiento:	Sí	No
El funcionario llama en voz alta y clara por su nombre al paciente, verifica nuevamente la identidad del paciente y luego explica claramente el procedimiento de toma de muestras de sangre.		
Instrucciones claras sobre cómo y cuándo recolectar muestras de orina en casa deben ser proporcionadas.		
Verificar que el usuario entienda las instrucciones y responder a cualquier pregunta.		
Información sobre Tiempos de Espera:	Sí	No
Informar a los usuarios sobre el tiempo estimado de espera para la toma de muestras.		
Explicar cuándo y cómo recibirán los resultados de los exámenes.		
Ambiente y Profesionalismo:	Sí	No
Mantener un ambiente limpio y ordenado en la sala de toma de muestras, con la debida limitación de áreas de trabajo.		
Confirmar que los funcionarios sigan los protocolos de higiene y uso de equipo de protección personal.		
Seguimiento y Retroalimentación:	Sí	No
Proporcionar información sobre cualquier seguimiento necesario después de la toma de muestras.		

 Centro de Salud Familiar Renaico	Protocolo Trato Usuario	Código: PL-PO-17	
		Fecha de emisión: Junio 2024	
		Versión: 2	Vigencia: 5 años
		Próxima revisión: Junio 2029	
		Página: 14 de 19	

Recoger retroalimentación del usuario sobre su experiencia al finalizar el procedimiento.		
---	--	--

2. Entrega de medicamentos

	Sí	No
Recepción del Usuario:		
El funcionario debe saludar. Portar en todo momento su identificación		
Confirmar la identidad del usuario (nombre, identificación) y la receta médica de manera profesional		
Explicación del Procedimiento:	Sí	No
Explicar claramente el proceso de entrega de medicamentos		
Proporcionar información sobre los tiempos de espera y la disponibilidad de los medicamentos – refuerza uso de TOTEM y Web.		
Gestión y Dispensación de Medicamentos	Sí	No
Confirmar que las recetas médicas sean verificadas y validadas correctamente		
Verificar que el personal registre adecuadamente la entrega de medicamentos en el sistema de gestión.		
Comunicación con el Usuario	Sí	No
Confirmar que se proporcionen detalles claros sobre el uso correcto de los medicamentos, incluyendo dosificación		
Asegurar que se informe al usuario sobre el almacenamiento adecuado de los medicamentos		
Verificar que el personal responda adecuadamente a las preguntas y preocupaciones del usuario		
Ambiente y Profesionalismo	Sí	No
Asegurar que el área de la farmacia esté limpia y ordenada		
Verificar que el personal mantenga una actitud profesional, empática y respetuosa hacia los usuarios		

Recepción del Usuario:

Confirmar la identidad del usuario:

Las únicas herramientas disponibles autorizadas para la correcta identificación del usuario será libreta de atención (crónico, matrona, salud mental, etc) y/o la hoja de atención remitida por el profesional habilitado para la indicación de medicamentos o insumos. (SUR, dental, etc).

Explicación del Procedimiento:

 <p>Centro de Salud Familiar Renaico</p>	<p>Protocolo Trato Usuario</p>	Código: PL-PO-17	
		Fecha de emisión: Junio 2024	
		Versión: 2	Vigencia: 5 años
		Próxima revisión: Junio 2029	
		Página: 15 de 19	

Proporcionar información sobre los tiempos de espera y la disponibilidad de los medicamentos:

La información sobre los tiempos de espera y la disponibilidad de medicamentos será accesible en todo momento a través de los canales remotos disponibles en el servicio de farmacia, incluyendo el TOTEM de atención. Adicionalmente, esta información estará disponible en la página web.

Gestión y Dispensación de Medicamentos:

Confirmar que las recetas médicas sean verificadas y validadas correctamente:

Las únicas herramientas disponibles autorizadas para la correcta identificación del usuario será libreta de atención (crónico, matrona, salud mental, etc) y/o la hoja de atención remitida por el profesional habilitado para la indicación de medicamentos o insumos. (SUR, dental, etc)

Los medicamentos a dispensar se entregarán de acuerdo a lo indicado por el médico, a menos que a través de la verificación por químico farmacéutico se encontrase un error en la receta o este entregase un stock no disponible ya sea cualquiera de los siguientes puntos:

Médico no grabo receta correctamente; Error de tipeo; Falta de stock; Error de posología; Medicamentos erróneos, entre otros.

Comunicación con el Usuario:

Confirmar que se proporcionen detalles claros sobre el uso correcto de los medicamentos, incluyendo dosificación:

Debido al gran flujo de usuarios que solicitan el servicio de farmacia, este punto será verificable con la frase: “¿tiene alguna duda de su tratamiento?” por parte del profesional que dispensa, cuando esta respuesta es positiva, el profesional dispensador del medicamento o en su defecto el encargado, proporcionara la información necesaria respecto del tratamiento farmacoterapéutico.

3. Servicio de entrega de alimentos

 Centro de Salud Familiar Renaico	Protocolo Trato Usuario	Código: PL-PO-17	
		Fecha de emisión: Junio 2024	
		Versión: 2	Vigencia: 5 años
		Próxima revisión: Junio 2029	
		Página: 16 de 19	

	Sí	No
Recepción del Usuario:		
El funcionario debe saludar. Portar en todo momento su identificación		
Confirmar la identidad del usuario (nombre, identificación) de manera profesional.		
Explicación del Procedimiento:	Sí	No
Explicar claramente el procedimiento de entrega de alimentos		
Proporcionar información sobre los requisitos y la documentación necesaria si amerita.		
Registro y Documentación	Sí	No
Libretas de Usuarios: Confirmar que se actualizan correctamente las libretas de los usuarios con los detalles de los alimentos entregados		
Sistema de Gestión: Verificar que el técnico registre adecuadamente el movimiento de leches y alimentos en el sistema de gestión		
Entrega de Alimentos	Sí	No
Verificar que se entreguen las cantidades correctas y que los productos estén en buen estado		
Ambiente y Profesionalismo	Sí	No
Asegurar que el área de entrega de alimentos esté limpia y ordenada.		
Verificar que el técnico mantenga una actitud profesional y empática hacia los usuarios		

4. Módulos de atención de sectores

- **Preparación de paciente para profesional medico**

	Sí	No
Recepción del Usuario:		
El funcionario debe saludar. Portar en todo momento su identificación		
Confirmar la identidad del usuario (nombre, identificación) de manera profesional.		
Explicación del Procedimiento:	Sí	No
Explica claramente el proceso de preparación para el control médico		
Proporcionar información sobre los tiempos de espera y las siguientes etapas del proceso		
Preparación de Pacientes	Sí	No
Confirmar que se proporcionen instrucciones claras y comprensibles y se preocupa de la dignidad y seguridad de la persona.		
Verificar que el personal responda adecuadamente a las preguntas y preocupaciones del usuario.		
Ambiente y Profesionalismo	Sí	No
Asegurar que el área de entrega de alimentos esté limpia y ordenada.		

 Centro de Salud Familiar Renaico	Protocolo Trato Usuario	Código: PL-PO-17	
		Fecha de emisión: Junio 2024	
		Versión: 2	Vigencia: 5 años
		Próxima revisión: Junio 2029	
		Página: 17 de 19	

Verificar que el técnico mantenga una actitud profesional y empática hacia los usuarios		
Registro y Documentación	Sí	No
Confirmar que se actualicen correctamente los registros de los usuarios en el sistema		
Manejo de Tiempo y Eficiencia	Sí	No
Confirmar que el personal realice la preparación de los pacientes de manera eficiente sin comprometer la calidad del servicio.		

- **Entrega de horas en módulo de atención**

Recepción del Usuario:	Sí	No
El funcionario debe saludar. Portar en todo momento su identificación		
Confirmar la identidad del usuario (nombre, identificación) de manera profesional		
Explicación del Procedimiento:	Sí	No
Explicar claramente el proceso de asignación de horas médicas		
Proporcionar información sobre los tiempos de espera y la disponibilidad de citas.		
Gestión de Citas	Sí	No
Confirmar que se asignen las horas de manera justa y según la disponibilidad		
Verificar que se utilice correctamente el sistema de gestión de citas		
Confirmar que se registre adecuadamente la información de cada cita asignada.		
Comunicación con el Usuario	Sí	No
Confirmar que se proporcionen detalles claros sobre la fecha, hora y profesional de salud asignado para la cita de manera verbal		
Confirmar si se entrega papel recordatorio y se subraya o destaca el día, hora y profesional con quien se otorga hora		
Asegurar que se informe al usuario sobre eventual inasistencia para llamado, liberación de hora y posterior gestión de agenda.		
Verificar que el personal responda adecuadamente a las preguntas y preocupaciones del usuario.		
Ambiente y Profesionalismo	Sí	No
Asegurar que el área de entrega de alimentos esté limpia y ordenada.		
Verificar que el técnico mantenga una actitud profesional y empática hacia los usuarios		
Manejo de Tiempo y Eficiencia	Sí	No

 Centro de Salud Familiar Renaico	Protocolo Trato Usuario	Código: PL-PO-17	
		Fecha de emisión: Junio 2024	
		Versión: 2	Vigencia: 5 años
		Próxima revisión: Junio 2029	
		Página: 18 de 19	

Confirmar que el personal realice la asignación de horas de manera eficiente sin comprometer la calidad del servicio.		
---	--	--

Explicación del Procedimiento:

Explicar claramente el proceso de asignación de horas médicas: ejemplo, recuerde que estas horas se dan solo a principio de mes y los horarios se publican periódicamente en nuestras plataformas.

5. Servicio de orientación medica y estadística (SOME)

- **Dación de horas**

	Sí	No
Recepción del Usuario:		
El funcionario debe saludar. Portar en todo momento su identificación		
Confirmar la identidad del usuario (nombre, identificación) de manera profesional		
Explicación del Procedimiento:	Sí	No
Explicar claramente el proceso de asignación de horas médicas		
Proporcionar información sobre los tiempos de espera y la disponibilidad de citas.		
Gestión de Citas	Sí	No
Confirmar que se asignen las horas de manera justa y según la disponibilidad		
Verificar que se utilice correctamente el sistema de gestión de citas		
Confirmar que se registre adecuadamente la información de cada cita asignada.		
Comunicación con el Usuario	Sí	No
Confirmar que se proporcionen detalles claros sobre la fecha, hora y profesional de salud asignado para la cita de manera verbal		
Confirmar si se entrega papel recordatorio y se subraya o destaca el día, hora y profesional con quien se otorga hora		
Asegurar que se informe al usuario sobre eventual inasistencia para llamado, liberación de hora y posterior gestión de agenda.		
Verificar que el personal responda adecuadamente a las preguntas y preocupaciones del usuario.		
Ambiente y Profesionalismo	Sí	No
Asegurar que el área de entrega de alimentos esté limpia y ordenada.		

 Centro de Salud Familiar Renaico	Protocolo Trato Usuario	Código: PL-PO-17	
		Fecha de emisión: Junio 2024	
		Versión: 2	Vigencia: 5 años
		Próxima revisión: Junio 2029	
		Página: 19 de 19	

Verificar que el técnico mantenga una actitud profesional y empática hacia los usuarios		
Manejo de Tiempo y Eficiencia	Sí	No
Confirmar que el personal realice la asignación de horas de manera eficiente sin comprometer la calidad del servicio.		

Explicación del Procedimiento:

Explicar claramente el proceso de asignación de horas médicas: ejemplo, recuerde que estas horas se dan solo a principio de mes y los horarios se publican periódicamente en nuestras plataformas.

6. Servicio de vacunatorio

	Sí	No
Recepción del Usuario:		
El funcionario debe saludar, recepciona la orden de vacuna de emergencia, carnet de identidad, Carnet de control niño sano o adulto mayor, y muestra biológica, verificar el nombre del paciente y presentarse al usuario. Revisión del registro Nacional de Inmunizaciones.		
Explicación del Procedimiento:	Sí	No
El funcionario llama en voz alta y clara por su nombre al paciente, verifica nuevamente la identidad del paciente y luego explica claramente el procedimiento de vacunación.		
Explicar las Reacciones adversas esperada de las vacunas administrar.		
Verificar que el usuario entienda las instrucciones y responder a cualquier pregunta.		
Información sobre Tiempos de Espera:	Sí	No
Informar a los usuarios sobre el tiempo estimado de espera para la vacunación.		
Ambiente y Profesionalismo:	Sí	No
Mantener un ambiente limpio y ordenado en el servicio de vacunatorio, con la debida limitación de áreas de trabajo.		
Confirmar que los funcionarios sigan los protocolos de higiene y uso de equipo de protección personal.		
Seguimiento y Retroalimentación:	Sí	No

 Centro de Salud Familiar Renaico	Protocolo Trato Usuario	Código: PL-PO-17	
		Fecha de emisión: Junio 2024	
		Versión: 2	Vigencia: 5 años
		Próxima revisión: Junio 2029	
		Página: 20 de 19	

En caso de el paciente presentara alguna reacción adversa Grave debe consultar en SUR y posterior a eso traer DAU al servicio de vacunatorio para realizar la Notificación a SVI según corresponda.		
---	--	--

7. Servicio de urgencias rural (SUR)

Recepción del Usuario y Priorización	Sí	No
El funcionario debe saludar. Portar en todo momento su identificación		
Confirmar que los datos del paciente (nombre, edad, motivo de consulta) se registren correctamente.		
Verificar que se prioricen los casos según su gravedad, utilizando un sistema de triage si está disponible. (eso lo da el sistema según categorización)		
Comunicación con el Paciente:	Sí	No
El personal debe informar al paciente sobre el tiempo estimado de espera, atreves de pendón visible en sala de espera y videos en televisor.		
Confirmar que el personal mantiene una actitud calmada y profesional, y se muestra empático con el paciente y sus familiares.		
Atención Médica:	Sí	No
Confirmar que los médicos expliquen claramente el diagnóstico y el tratamiento al paciente.		
Verificar que se proporcionen instrucciones claras sobre el seguimiento y cuidado posterior.		
Ambiente y Seguridad:	Sí	No
Asegurarse de que el área de urgencias esté limpia y ordenada.		
Confirmar que el personal utilice el equipo de protección personal según los protocolos establecidos.		
Registro de Información:	Sí	No
Confirmar que toda la información relevante (diagnóstico, tratamiento, seguimiento) se registre adecuadamente.		
Verificar que cualquier incidente o situación inusual se documente en el sistema de gestión de pacientes.		

8. CECOSF Tijeral

- Checklist de Verificación: se aplicará una pauta por servicio de mensual, con los mismos Checklist aplicado en CESFAM Renaico.

 <p>Centro de Salud Familiar Renaico</p>	<p>Protocolo Trato Usuario</p>	Código: PL-PO-17	
		Fecha de emisión: Junio 2024	
		Versión: 2	Vigencia: 5 años
		Próxima revisión: Junio 2029	
		Página: 21 de 19	