



Ministerio de Salud
Servicio de Salud Valparaíso San Antonio
Hospital Claudio Vicuña de San Antonio
DOA/XPD/DIB/dib



RESOLUCIÓN EXENTA N°

1511 *15.06.2022

SAN ANTONIO,

VISTOS: Las disposiciones contenidas en Ley 19.937 del 24 de Febrero 2004 del Ministerio de Salud; Decreto con Fuerza de Ley N°1, 2005, del Ministerio de Salud que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto Ley N° 2763 de 1979 ; D.S. N° 38 / 2005, que Aprueba el Reglamento Orgánico de los Establecimientos de Salud de Menor Complejidad y de los Establecimientos Autogestionados en Red y en lo previsto en la Resolución Exenta N° 06 / 2019 de la Contraloría General de la República, la Resolución Exenta N° 3416 25-05-2006 y Resolución Exenta N° 4214 06-09-2021 del Servicio de Salud Valparaíso San Antonio.

CONSIDERANDO:

Establecer orientaciones para el buen trato entre el usuario interno y externo en el hospital Claudio Vicuña, entregando una atención humanizada, amable, acogedora y sobre todo respetuosa, que sea coherente con la visión y misión institucional.

RESUELVO:

APRUEBESE; "Protocolo Estrategias del Trato Usuario" en su primera edición.

Notifíquese y difúndase



DANIEL OLIVARES ACUÑA
DIRECTOR(S)



DISTRIBUCIÓN:


Dirección Unidades Asesoras
Sub dirección Gestión Administrativa y Financiera, Unidades Asesoras, CR -CC.
Subdirección Gestión Asistencial Unidades Asesoras, CR -CC
Sub Dirección Apoyo Diagnostico y Terapéutico, Unidades Asesoras, CR -CC
Sub dirección Gestión y Desarrollo de las Personas, Unidades Asesoras, CR -CC

Oficina de Partes

	Hospital Claudio Vicuña	Código: GD 66
		Edición: Primera
	Protocolo Estrategias del Trato Usuario	Página: 1 de 14
		Fecha: junio 2022


Protocolo Estrategias del Trato Usuario

Elaborado por:	Revisado y Autorizado por:	Aprobado por:
Joanna Carrasco Amigo Cargo: Jefa UAP  	Carmen Molina Encalada Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente  	Daniel Olivares Acuña Director hospital Claudio Vicuña  
Fecha : Junio 2022	Fecha: Junio 2022	Fecha: Junio 2022

 HOSPITAL CLAUDIO VICUÑA SAN ANTONIO	Hospital Claudio Vicuña	Código: GD 66
		Edición: Primera
	Protocolo Estrategias del Trato Usuario	Página: 2 de 14
		Fecha: junio 2022

Índice

Ítem	Contenido	Página
1.	Objetivos	3
2.	Alcance	3
3.	Documentos relacionados	3
4.	Responsables	3
5.	Definiciones	3
6.	Desarrollo	4
6.1	Procedimiento Recomendado con usuario externo	5
6.2	Condiciones Especiales	6
6.3	Procedimiento Reconocimiento con usuario	10
6.4	Otras Indicaciones en materia de trato	10
7.	Criterios de calidad	11
8.	Flujograma de Atención Usuaría	11
9.	Distribución	11
10.	Anexo	12
11.	Formulario de control de cambio	14

 HOSPITAL CLAUDIO VICUÑA SAN ANTONIO	Hospital Claudio Vicuña	Código: GD 66
		Edición: Primera
	Protocolo Estrategias del Trato Usuario	Página: 3 de 14
		Fecha: junio 2022

1. Objetivos

Establecer orientaciones para el buen trato entre el usuario interno y externo en el hospital Claudio Vicuña, entregando una atención humanizada, amable, acogedora y sobre todo respetuosa, que sea coherente con la visión y misión institucional.

2. Alcance.

Este protocolo aplica a todos el personal que trabaje en el establecimiento, incluyendo los docentes y alumnos de convenios docentes asistenciales.

3. Documentos relacionados


- Ley 20584 Derechos y Deberes del paciente
- Ley 19880
- Ley 20285
- Orientaciones técnicas Para la Estrategias del Buen Trato 1° edición 2017
- Orientaciones técnicas para actualizar o elaborar protocolo de trato Y registro para personas trans, en el marco de la circular n°21.
- Nuevas Expresiones para referirse a las personas mayores. MINSAL.

4. Responsables

Responsable	Actividad
Director	Difundir, aplicar y velar por el cumplimiento de los protocolos de atención.
Jefes de las unidades:	Velar porque los protocolos se apliquen en forma sistemática en las respectivas dependencias. Conocer, aplicar y difundir con personal a su cargo
Encargada de UAP:	Aplicar y monitorear cumplimiento protocolo.
RRPP y Comunicaciones	Generar estrategias de difusión y manejo del protocolo de trato usuario en los funcionarios del Hospital Claudio Vicuña (trípticos, afiches, redes sociales).
funcionarios/as del establecimiento	Aplicar el protocolo tanto con usuario interno y externo.

5. Definiciones.

- **Accesibilidad:** facilidad de entrar en contacto con el servicio o los funcionarios, facilidad de acceso físico o telefónico, es un componente de la calidad de los servicios de salud, incluye aspectos como el horario y el tiempo de espera.
- **Actitud:** disposición de una persona hacia algo o alguien, es parecido al estilo pero pueden ser modificados.
- **Atención personalizada:** consiste en el modo de atención en el que cada persona es atendida de manera singular e individualizada, en función a sus características propias y sus problemas personales.
- **Asertividad:** estilo de comunicación que empleen aquellas personas capaces de exponer sus puntos de vista de forma flexible, abierta, siendo amable y considerando las opiniones de los demás, mostrando empatía y capacidad negociadora.
- **Calidad percibida :** básicamente consiste en la imagen o el concepto de la calidad de un servicio que tienen sus usuarios, incluye aspectos técnicos-científicos

	Hospital Claudio Vicuña	Código: GD 66
		Edición: Primera
	Protocolo Estrategias del Trato Usuario	Página: 4 de 14
		Fecha: junio 2022

(Capacidad de respuesta, fiabilidad, competencia técnica) aspectos relacionados con la relación y comunicación con los funcionarios (trato, capacidad de escucha activa, amabilidad, empatías, interés) y aspectos sobre el entorno de la Atención (ambiente, decoración, equipamiento, limpieza)

- **Competencia:** capacidad y aptitud para realizar una tarea o desempeñar unas funciones de manera correcta y adecuada.
- **Capacidad de respuesta:** hacer las cosas a su tiempo, agilidad en el trámite, es un componente en la calidad del servicio en salud.
- **Confidencialidad:** es una característica fundamental de la relación funcionario-usuario que asegura la intimidad y el secreto de la información que se genere en el proceso asistencial.
- **Empatía:** es la capacidad de ponernos en el lugar de la otra persona y transmitirlo para que sepa que comprendemos su situación de salud, esta aptitud es una de las más valoradas por los usuarios.
- **Escucha activa:** acto de oír con Atención, para demostrar interés complementado con señales verbales, gestos no verbales y lenguaje corporal.
- **Fiabilidad:** no cometer errores, hacer las cosas bien a la primera, es un componente de la calidad de los servicios de salud.
- **Garantía:** acción y efecto de asegurar lo estipulado.
- **Mejora:** acciones encaminadas a incrementar la calidad de los servicios y por lo tanto a incrementar la satisfacción usuaria y de funcionarios.
- **Satisfacción:** resolver la necesidad del usuario, entregado un servicio que cumpla sus expectativas.
- **Usuario interno:** es la persona dentro de la institución, este debe tener la información para entender la labor que se debe llevar a cabo desde punto de vista de la institución y del paciente/usuario. Además de proporcionar información importante que surja de su trato con el usuario externo como de los servicios, con el fin de mejorar su función.
- **Usuario/paciente:** persona que utiliza, demanda y elige los servicios de salud para atenderse, debe ser el eje y centro alrededor del cual se organiza las actividades y funciones en salud.


6. Desarrollo

Uno de los focos de nuestra misión como HCV es brindar atención segura y de calidad a nuestros usuarios, para ello es fundamental establecer una pauta de conductas que nos permitan asegurar procesos de comunicación efectiva entre usuarios internos y externos.

El proceso de la comunicación implica la aplicación del lenguaje que incorpora las palabras que se utilizarán, la voz (entonación, ritmo, modulación, etc.) y el lenguaje corporal (movimientos oculares, postura, etc.).

En este sentido es importante que el usuario interno debe resguardar en todo momento:

1. **Voz:** la utilización de tonos de voz adecuados al contexto, es decir, un tono tranquilizador, con un ritmo moderado y adaptado al interlocutor y al contexto y una buena modulación del mensaje que se desea transmitir.

 HOSPITAL CLAUDIO VICUÑA SAN ANTONIO	Hospital Claudio Vicuña	Código: GD 66
		Edición: Primera
	Protocolo Estrategias del Trato Usuario	Página: 5 de 14
		Fecha: junio 2022

2. **Lenguaje corporal:** mantener una postura corporal abierta (evitar cruzar los brazos, hacer movimientos rápidos con las manos, etc.), mantener contacto visual (mirar a los ojos al interlocutor). Vestuario adecuado a la labor que se realiza, portar la identificación, pelo y barba ordenado y limpio.
3. **Las palabras:** utilizar las palabras adecuadas al interlocutor y al contexto en que nos encontramos (anexo 2), sin la utilización de garabatos, resguardando que la información que queremos transmitir sea comprendida por el interlocutor.

6.1 Procedimiento Recomendado con usuario externo.

1. Saludo:

Saludar cordialmente,
Identificarse con el usuario,
Preguntar el nombre al usuario,
 Mirar a los ojos.

Ejemplo: mi nombre es Rosa Pérez, TENS, ¿Cuál es su nombre?

2. Toma del Requerimiento:

Preguntar el motivo de la consulta, escuchar motivo de la consulta y problema presentado, dejar hablar al interlocutor,
Escuchar activamente formulando consultas al usuario.

Ejemplo: Señora Rosa, ¿En qué puedo ayudarla?

3. Cerciorarse del requerimiento:

Confirmar que se comprendió el requerimiento del usuario, señalar al usuario lo que éste solicitó y esperar confirmación.


Ejemplo, entonces necesita que....

4. Responder:

Dar respuesta inmediata o comprometer una cuando corresponda.

Preguntar al usuario si entendió la respuesta o si necesita algo más, utilice palabras comunes y evite términos técnicos.

Si no conoce cómo responder al requerimiento de su usuario, derive a quien corresponda (asegurándose de realizar la derivación correctamente).

 HOSPITAL CLAUDIO VICUÑA SAN ANTONIO	Hospital Claudio Vicuña	Código: GD 66
		Edición: Primera
	Protocolo Estrategias del Trato Usuario	Página: 6 de 14
		Fecha: junio 2022

5. Despedida:

Cerrar la Atención al usuario **despidiéndose por su nombre** (sin tutear).

(Ejemplo, hasta luego Sra. Rosa, que esté bien).

6.2 Condiciones Especiales

1. Usuarios transgénero

Siempre preguntar a la persona cómo quiere ser llamada (nombre registral o social). Si el nombre entregado no coincide con el nombre de su cédula de identidad, debe **primar siempre el nombre entregado por el o la persona**.

En sala de espera, **se debe llamar a todos(as) los(as) usuarios(as) por el nombre social**.

No realizar gestos o expresiones no verbales que pudiesen afectar la dignidad de la persona Transgenero.

2. Usuarios en situación de discapacidad

Emplee un lenguaje correcto:


Se dice "persona en situación de discapacidad" o "persona con discapacidad".

Centre la atención en las capacidades de las personas

No en su discapacidad.
Evite dirigir la palabra o mirada sólo a los acompañantes.
No trate a la persona como si fuera un niño.

La información se **debe dar de forma clara y pausada, utilizando para ello cuantos recursos sean posibles**, tales como la escritura, la gesticulación y otros sistemas alternativos de comunicación.

Se debe **asegurar que la persona ha comprendido el mensaje**.


 HOSPITAL CLAUDIO VICUÑA SAN ANTONIO	Hospital Claudio Vicuña	Código: GD 66
		Edición: Primera
	Protocolo Estrategias del Trato Usuario	Página: 7 de 14
		Fecha: junio 2022

Permitir tiempos de reacción y comunicación más dilatados. Algunas personas (por deficiencias intelectuales, del habla u otro) requieren un tiempo superior para la comprensión o el diálogo.

Personas que usan silla de ruedas, bastones, andadores, etc.

Pregúntele si necesita ayuda y cómo le debe ayudar con la movilidad, especialmente si hay problemas de accesibilidad. En caso de que su respuesta sea positiva, es él o ella quien debe dirigir la ayuda.

Si usted está de pie, busque en qué sentarse o póngase en cuclillas. Es difícil para la persona en silla de ruedas mirarlo hacia arriba, además puede marcar una relación jerárquica.

 HOSPITAL CLAUDIO VICUÑA <small>SAN VICENTE</small>	Hospital Claudio Vicuña		Código: GD 66
	Protocolo Estrategias del Trato Usuario		Edición: Primera Página: 8 de 14 Fecha: junio 2022

Usuarios con Discapacidad Visual

- Indíquele si hay otra u otras personas presentes.
- **Avisar al usuario cuando se ausenta.**
- No utilizar palabras como "aquí", "allí", "esto" o "aquello".
- **Utilizar términos que apunten directamente a la orientación espacial**, como "a su izquierda", "a su derecha", etc.
- Utilizar normalmente las palabras "ver" o "mirar", sin considerarlas como términos tabúes.
- **Evitar exclamaciones que pueden provocar ansiedad** al usuario, tales como "¡ay!", "¡uff!" o "cuidado", cuando veamos un peligro para la persona ciega.

Usuarios con Discapacidad Intelectual

- Si la persona tiene dificultades para comunicarse, **tenga paciencia y dele el tiempo** que necesita para que no se ponga nerviosa.
- **Asegúrese de que la persona comprendió** la atención e información entregada.
- Entregue la información de manera sencilla y lenta
- **No hable de su limitación con calificaciones ni juicios.**
- Si la persona no se expresa oralmente (casos más severos), **se puede permitir la asistencia de un tercero.**

Usuarios con Discapacidad Psíquica

- Es un mito de que sean siempre personas alteradas o violentas.
- Si llegara a suceder que la persona eleva la voz o se altera, usted no haga lo mismo, **manténgase sereno y evalúe la situación. Evite discusiones.**
- **Busque soluciones concretas y reales** a la situación que le plantea, no dilate la situación.
- **Tenga paciencia:** puede ser que la persona no pueda expresarse al mismo ritmo que piensa y eso le dificulte el nivel de expresión.
- **Sea empático:** hágale notar que usted lo entiende y se pone en su lugar.
- **No hable de su limitación con calificaciones ni juicios.**

Usuarios con Discapacidad Auditiva

- **Háblele de frente, la persona necesita ver sus labios.**
- **Modular con naturalidad.**
- Repita las indicaciones o la información si es necesario.
- **No debe alzar exageradamente la voz**, a menos que se lo solicite.
- **Chequee si la persona lee**, esto puede facilitar la entrega del mensaje.
- Por el sólo hecho de llevar audífono, no significa que escuche claramente ni que deba gritarle.
- Si el usuario es sordo, **chequee si puede leer las preguntas** y que le **pueda indicar visualmente la respuesta.** Si no puede hacer ello, o hay dificultades para comprender las preguntas, intente **solicitar el apoyo de una persona "oyente" en la familia**, para que intermedie en el proceso.


3. Usuarios TEA

Usuario TEA

Intente dar prioridad en su atención.	Modular el tono de voz (pronuncie con claridad).	Evite el contacto físico innecesario disminuyendo o los estímulos perceptivos (ruidos, luz, distanciamiento).	Explique el procedimiento que se realizará directamente a la persona (aunque no haya contacto visual). Sea concreto.	Permita el acompañamiento por persona significativa	Permitir al acompañante que utilice recompensas o estrategias distractoras para relajar al usuario (canciones, juegos...).	No insista en la realización de procedimientos no tolerados por el usuario, a menos que sea estrictamente necesario.
---------------------------------------	---	--	---	--	---	---

6.3 Usuario Molesto o Enojado

- **Mantenga en todo momento la calma. No suba el tono de voz.** Considere que cuando las personas están enojadas o frustradas pueden decir cosas ofensivas.
- No tome las cosas personalmente, usted está tratando de ayudar a solucionar su problema.
- No discuta, solo logrará que se agrave la situación.
- No es bueno suponer que estamos en lo cierto y los demás están equivocados.
- **Escuche:** deje que el usuario (a) se exprese sin interrupciones (puede ser que se calme poco a poco).
- No culpe al usuario (a), independiente si él o ella tienen algo de culpa.
- **Muestre que está comprendiendo la situación.**
- **Procure averiguar qué ocasionó el problema.**
- Logre que el usuario (a) molesto hable de soluciones. Aquí se dará cuenta cual es el verdadero origen de las molestias.

 HOSPITAL CLAUDIO VICUÑA SAN ANTONIO	Hospital Claudio Vicuña	Código: GD 66
		Edición: Primera
	Protocolo Estrategias del Trato Usuario	Página: 10 de 14
		Fecha: junio 2022

- No haga comentarios descalificatorios acerca del desempeño de otro funcionario (a) delante del usuario (a).
- Cuando el caso tiene que pasar a otro funcionario (a) o al jefe (a), trate de que el usuario no tenga que explicar nuevamente la situación.
- **Siempre que sea posible intente convertir el problema en una ocasión para mejorar la relación con el usuario (a) y el servicio que presta.**
- Trate de retener información específica sobre las dificultades que ha causado el problema, esta información le puede ser útil en el futuro frente a problemas similares.
- **Trate de que el usuario(a) salga satisfecho por la percepción de su problema y eventual solución.**

6.3 Procedimiento Recomendado con usuario interno.

Recuerde saludar por su nombre a todos los funcionarios con quienes se relaciona.


Cuando ingrese a otro servicio, recuerde golpear la puerta y pedir permiso.

Evite interrumpir la atención de otros usuarios (internos o externos).

Si considera que se encuentra sujeto a acoso laboral o sexual, siga el procedimiento correspondiente a estos casos.

6.4 Otras indicaciones en materia de trato que deberán ser igualmente aplicadas:

- Usar **siempre** identificación visible a la altura del pecho.
- No usar audífonos mientras se atiende público.
- No masticar chicle.

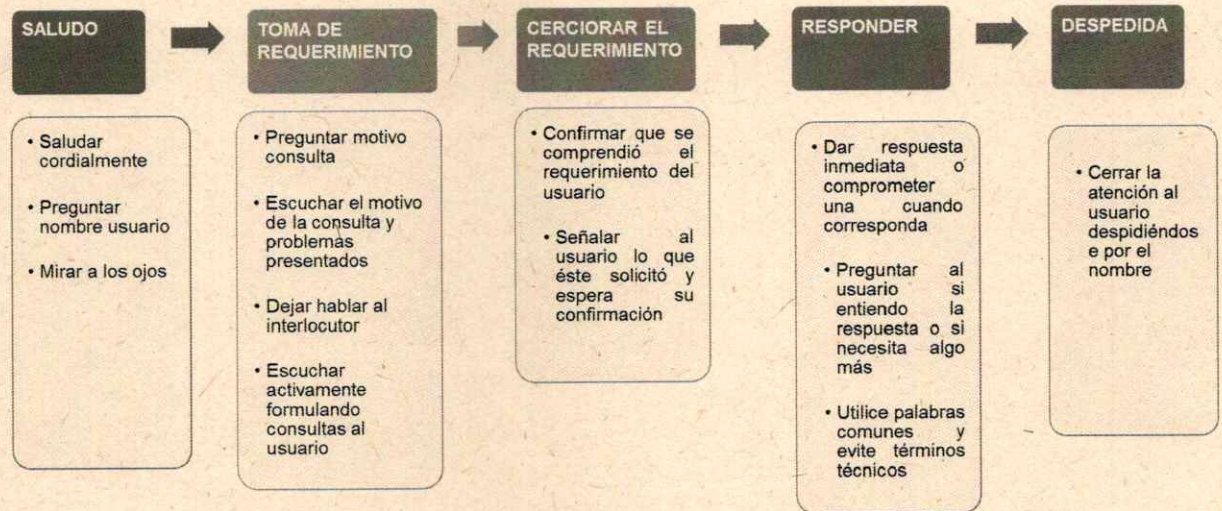
 HOSPITAL CLAUDIO VICUÑA SAN ANTONIO	Hospital Claudio Vicuña	Código: GD 66
		Edición: Primera
	Protocolo Estrategias del Trato Usuario	Página: 11 de 14
		Fecha: junio 2022

- Mantener su entorno ordenado y limpio
- No utilizar garabatos.
- Evitar el uso de celulares personales cuando se está atendiendo público.
- En caso que el teléfono suene cuando se encuentre atendiendo un usuario, evitar contestar.
- En caso considere podría tratarse de una urgencia, disculparse y solicitar espere un momento. Al retomar la atención, explicar la situación.
- Si mientras atiende a un usuario, existe interrupción por otro usuario (interno/externo) excusarse y solicitar al otro usuario que espere un momento.

7. Criterios de Calidad

N/A

8. Flujograma de Atención usuaria: Pasos



9. Distribución

Todas las Unidades de apoyo, unidades asesoras, servicios clínicos y de apoyo, Centros de Responsabilidades

10. Anexos








Anexo 1. Carta LEY 20.584 Ley Derechos y Deberes del Paciente

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 Preferente.</p> 

y cumple tus deberes

<p>Entregar información veraz acerca de su enfermedad, identidad y domicilio.</p> 	<p>Conocer y cumplir el reglamento interno y reguardar 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).

Anexo 2. Nuevas expresiones para referirse a personas mayores.
IV. EXPRESIONES EN USO Y DESUSO AL HABLAR DE PERSONAS MAYORES

Expresiones que se relacionan con el trato y estigma asociado a las personas mayores.

	Expresiones Anteriores a la Convención Interamericana de Protección Derechos de las Personas Mayores	Expresiones Posteriores a la Convención Interamericana de Protección Derechos de las Personas Mayores
Edad	Viejito(a) Anciano(a) Abuelo(a), abuelito (a), tatita cuando no existe relación de parentesco Adulto mayor (este término cambió al adoptar el Enfoque de Género)	Persona mayor
Historia de Vida	Ciclo de Vida	Curso de Vida Trayectoria de Vida
Diagnóstico	Demencia senil Senilidad Deterioro Psico-Orgánico Aterosclerosis	Demencia Tipo específico de Demencia (Ej. Demencia tipo Alzheimer, Frontotemporal, Vascular, etc.) Trastorno neurocognitivo mayor y menor
Capacidad	Incapaz Discapacitado	Persona con discapacidad
Funcionalidad	Postrado	Dependiente severo
Conducta	Calificaciones sobre las personas (Ej. Agresivo, inquieto, sexualmente desinhibido, difícil)	Cambios en el comportamiento/conducta Expresión de necesidades insatisfechas Síntomas psicológicos y conductuales (incluye síntomas afectivos)



Cuidador	Cuidador estresado Cuidador "quemado" Cuidador desbordado Apoderado	Persona de referencia/Familiar de referencia Cuidador (sin adjetivos que aludan a concepciones negativas) Quien se hace cargo de los cuidados
	Lugar de Residencia	Hogar de Ancianos Hogar de Abuelitos Casa de Reposo Geriátrico
Lugar de Asistencia	Centro de Mayores	Residencia de Larga Estadía Establecimiento de Larga Estadía (ELEAM)
En Salud	Paciente Paciente geriátrico	Centro de Día Centro de Apoyo Comunitario
	Establecimientos de Salud	Policlínico
Salud Bucal	Placa Dental	Atención primaria en salud
	Solución de continuidad	Prótesis dental removible Puede ser total o parcial Superior o inferior
	Escaras Heridas Costras	Lesiones por presión Lesiones cutáneas Lesión por presión (grados del I-IV)

11. Formulario de control de cambios

Número de edición	Cambios	Fecha	Firma