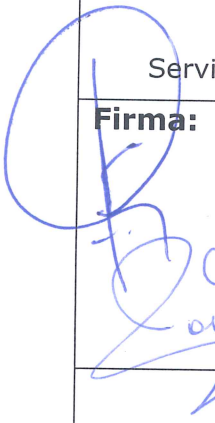
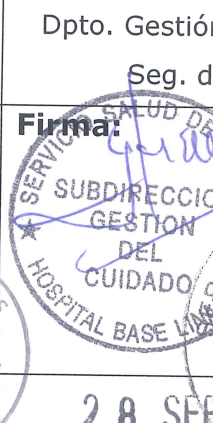
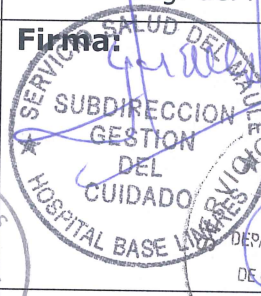
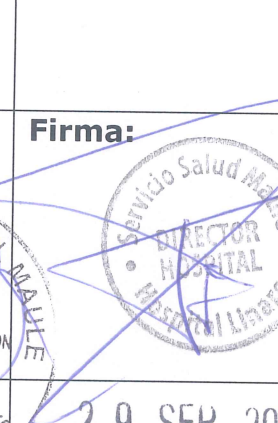
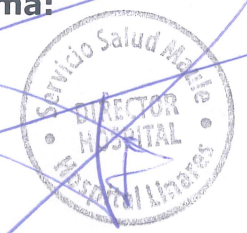


	PROTOCOLO DE ATENCION AL USUARIO EN ACOGIDA, TRATO E INFORMACION SERVICIO DE EMERGENCIA		Código: OIR-13
	HOSPITAL DE LINARES		Característica: N/A
			Versión: 1.0
			Fecha versión: Agosto 2022
			Vigencia: Agosto 2027

**PROTOCOLO DE ATENCION AL USUARIO EN ACOGIDA,
TRATO E INFORMACION
SERVICIO DE EMERGENCIA**

HOSPITAL DE LINARES

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: Héctor Ramos Campos Carla Molina Figueroa Cargo: Jefe Departamento Atención de Usuario Supervisora Emergencia Unidad o Sección: Departamento Atención de Usuario Servicio Emergencia	Nombre: Gisela Krause Ramírez Carolina Soto Martínez Cargo: Subdirector(S) Gestión Cuidado Jefe Dpto. Gestión de Calidad y Seg. del Pcte. Unidad o Sección: Subdirección G. Cuidado Dpto. Gestión de Calidad y Seg. del Pcte.	Nombre: Dr. Francisco Azócar Z. Cargo: Director(S) Hospital de Linares Unidad o Sección: Dirección
Firma:  	Firma:  	Firma:  
Fecha: 08 SEP 2022 	Fecha: 28 SEP 2022 	Fecha: 29 SEP 2022

	PROTOCOLO DE ATENCION AL USUARIO EN ACOGIDA, TRATO E INFORMACION SERVICIO DE EMERGENCIA	Código: OIR-13
	HOSPITAL DE LINARES	Característica: N/A
		Versión: 1.0
		Fecha versión: Agosto 2022
		Vigencia: Agosto 2027

INDICE

1. Introducción	Pág. 3
2. Objetivos	Pág. 3
3. Alcance	Pág. 4
4. Documentación de Referencia	Pág. 4
5. Responsables	Pág. 4
6. Definiciones	Pág. 4
7. Desarrollo	Pág. 8
8. Evaluación	Pág. 15
9. Distribución	Pág. 16

	PROTOCOLO DE ATENCION AL USUARIO EN ACOGIDA, TRATO E INFORMACION SERVICIO DE EMERGENCIA		Código: OIR-13
	HOSPITAL DE LINARES		Característica: N/A
			Versión: 1.0
			Fecha versión: Agosto 2022
			Vigencia: Agosto 2027

1. INTRODUCCION

El servicio de Emergencia del Hospital de Linares es una asistencia destinada a recibir, asegurar y atender al paciente que necesita atención médica de forma inmediata, donde puede estar en peligro la vida del paciente. Cabe destacar que es importante dar a conocer la importancia que tiene cada funcionario, en agregar un granito de arena es determinante en la atención del paciente. Donde día a día se lucha por una atención digna para cada uno de los usuarios.

Es significativo concientizar a los funcionarios de salud sobre la importancia del concepto de calidad, donde es importante trabajar en equipo tales como profesional, técnico, administrativo, auxiliar para así realizar un trabajo que nos permita mejorar la calidad de la atención que se entrega a los usuarios.

2. OBJETIVOS

Crear un sistema de acogida y recepción de usuarios y/o pacientes del servicio de que admita amparar al paciente, conjuntamente a su familiar y/o acompañante respondiendo a sus necesidades presentadas.

Objetivos Específicos:

Promover una atención digna, de calidad y oportuna para los usuarios, velando que se respete sus derechos como usuarios, proporcionándoles acogida y entrega de información en la atención en servicio de Emergencia.

Contribuir a desarrollar un estilo de trato amable y acogedor en la atención a los usuarios del Servicio de Emergencia, coherente y compartido por todos los funcionarios, que refleje el nivel de calidad en la atención de salud.

	PROTOCOLO DE ATENCION AL USUARIO EN ACOGIDA, TRATO E INFORMACION SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL DE LINARES	Código: OIR-13
		Característica: N/A
		Versión: 1.0
		Fecha versión: Agosto 2022
		Vigencia: Agosto 2027

3. ALCANCE

Este protocolo de atención al usuario será conocido y aplicado a todos los funcionarios(as) del servicio de Emergencia.

Será difundido al personal del Hospital de Linares, y además a la comunidad de usuarios externos por ejemplo Consejo Consultivo de Usuario (CCU).

4. DOCUMENTACION DE REFERENCIA

- Ley 21.168 derecho a la atención preferente y oportuna en salud a toda persona mayor de 60 años, como también a las personas con discapacidad.
- Manual de Atención OIRS MINSAL.
- Ley 20.584 de Derechos y Deberes de los Usuarios en Salud.
- Protocolo de oficina de Reclamos, Información y Sugerencias (OIRS).
- Ley 20.609 establece medidas contra la discriminación.

5. RESPONSABLES

Aplicación: Jefes y funcionarios(as) de Servicio de Emergencia.

Ejecución: Todos los funcionarios(as) del Servicio de Emergencia.

Monitoreo: Jefe de Departamento de Atención de Usuario.

6. DEFINICIONES

Conceptos Básicos en la atención al Usuario:

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

ACTITUD: disposición de una persona hacia algo o alguien. Es parecido al

 	PROTOCOLO DE ATENCION AL USUARIO EN ACOGIDA, TRATO E INFORMACION SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL DE LINARES	Código: OIR-13
		Característica: N/A
		Versión: 1.0
		Fecha versión: Agosto 2022
		Vigencia: Agosto 2027

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 profesional...), aspectos relacionados con la relación y comunicación con los profesionales, (trato, amabilidad, capacidad de escucha, empatía, interés...) y aspectos sobre el entorno de la atención, (ambiente, decoración, comida, limpieza,...).

CAPACIDAD DE RESPUESTA: Hacer las cosas a su tiempo. Agilidad de trámites. Es un componente de la calidad de la atención de salud.

ACOGIDA: Protección y cuidado que ofrece una persona a quien necesita ayuda o refugio.

COMPETENCIA: Capacidad y aptitud para realizar una tarea o desempeñar unas funciones de manera correcta y adecuada. Es un componente de la calidad de la atención de salud.

	PROTOCOLO DE ATENCION AL USUARIO EN ACOGIDA, TRATO E INFORMACION SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL DE LINARES	Código: OIR-13
		Característica: N/A
		Versión: 1.0
		Fecha versión: Agosto 2022
		Vigencia: Agosto 2027

CONFIDENCIALIDAD: Es una característica de la relación profesional 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 profesionales y/o funcionarios de las instituciones de salud más valorados por los usuarios.

CORDIALIDAD: Es la sencillez, la amabilidad y la gentileza de una persona. El concepto refiere a la cualidad o la característica de cordial: cariñoso, afectivo.

ESCUCHA ACTIVA: Consiste en una forma de comunicación que demuestra al hablante que el oyente le ha entendido.

EXPECTATIVAS: Se refiere a aquello que los usuarios esperan encontrar cuando acuden a solicitar atención 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 que dicen los medios de comunicación, así como por los mensajes que transmiten los profesionales y/o 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 la atención de salud.

LENGUAJE SIMPLE: Un uso de la lengua que sea accesible a la mayoría de las personas posibles, lenguaje claro o sencillo.

MEJORA: Acciones encaminadas a incrementar la calidad de los servicios y, por tanto, a incrementar la satisfacción de los profesionales y/o funcionarios y de los usuarios.

	PROTOCOLO DE ATENCION AL USUARIO EN ACOGIDA, TRATO E INFORMACION SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL DE LINARES	Código: OIR-13
		Característica: N/A
		Versión: 1.0
		Fecha versión: Agosto 2022
		Vigencia: Agosto 2027

ORIENTACIÓN AL USUARIO/ PACIENTE: Se refiere a la forma en que están organizados los servicios. Los servicios prestados por el HBL 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.

PROFESIONAL Y FUNCIONARIO: Son todos y cada uno de los empleados públicos que desarrollan su trabajo en el HL: Médicos, Enfermeras, Auxiliares, Técnicos, Personal Administrativo, Profesionales en general. Por lo general a todos los funcionarios del hospital de Linares.

TRATO DIGNO: Se refiere a la percepción que tiene el paciente o el familiar del trato y de la atención proporcionada, que es además considerado como un derecho de los pacientes al recibir atención médica.

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.

USUARIO/ PACIENTE: Persona que utiliza, demanda atención en salud. En torno a él se organizan todos los servicios que se prestan en el HL. Debe ser el eje y centro alrededor del cual se organizan las actividades del establecimiento.

	PROTOCOLO DE ATENCION AL USUARIO EN ACOGIDA, TRATO E INFORMACION SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL DE LINARES	Código: OIR-13
		Característica: N/A
		Versión: 1.0
		Fecha versión: Agosto 2022
		Vigencia: Agosto 2027

7. DESARROLLO:

LA ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA SE DA EN EL MARCO DEL MODELO DE ATENCIÓN DE SALUD INTEGRAL (HOSPITAL AMIGO) RESPONDE A 3 ASPECTOS FUNDAMENTALES:

1. Tener una salud comprometida, acogedora y participativa que logre satisfacer las necesidades y expectativas de la población.
2. Atención preferencial a los adultos mayores debido al cambio en la estructura etaria de nuestro país y al envejecimiento acelerado de la población.
3. Atención preferencial a los niños y niñas, aportando a la disminución de las desigualdades.

Contempla la aplicación de algunas medidas que son ratificadas por la Ley de Derechos y Deberes de las Personas en Salud, iniciativas orientadas a la satisfacción usuaria y otras, que se enmarcan en la decisión del sector salud de brindar acompañamiento de la familia a las personas durante su hospitalización (visita diaria, alimentación asistida, acompañamiento nocturno) o durante la realización de la procedimientos y atención, así como también; la entrega de información oportuna y de calidad sobre la situación de salud de la persona hospitalizada o en procedimientos de atención:

- Acompañamiento familiar en el parto.
- Alimentación asistida, especialmente para personas mayores, niños y niñas.
- Hospitalización acompañada de familiares o cercanos.
- Entrega de información a las familias sobre el estado de salud de sus cercanos hospitalizados por parte del equipo médico, en horarios adecuados.
- Unidades de con sistemas de información a los pacientes y acompañantes.

	PROTOCOLO DE ATENCION AL USUARIO EN ACOGIDA, TRATO E INFORMACION SERVICIO DE EMERGENCIA		Código: OIR-13
	HOSPITAL DE LINARES		Característica: N/A
			Versión: 1.0
			Fecha versión: Agosto 2022
			Vigencia: Agosto 2027

- Incorporación de la familia al egreso hospitalario de la persona mayor, con Epicrisis comprensible e información clara de controles u otras indicaciones.

TUTOR LEGAL: Si la condición de la persona, a juicio del médico, no le permitiera recibir información debe ser entregada al representante legal o la persona bajo cuyo cuidado se encuentre. En caso de atenciones de Emergencia o el paciente recibirá la información cuando el médico determine que está en condiciones de recibirla.

ACOMPAÑANTE RESPONSABLE: Persona de la familia, o responsable legal del usuario que por estrategia de hospital amigo realiza acompañamiento familiar según los lineamientos de éste.

DAU: El DAU es el documento que estandariza los Datos de Atención de Emergencia y que contiene todas las variables e información clínica que permite evaluar la condición de un paciente. En él, se ingresan todos los procesos de atención de un paciente tal como diagnóstico, tratamiento, intervenciones e indicaciones.

INFORMACIÓN DE SALUD: Toda persona tiene derecho a que el Prestador Institucional le proporcione información suficiente, oportuna, veraz y comprensible, sea en forma visual, verbal o por escrito, según la carta de deberes y derechos del paciente **“Todos paciente tiene derecho a ser informado, en forma oportuna y comprensible acerca de:** su estado de su salud, del posible diagnóstico de su enfermedad, de las alternativas de tratamiento disponibles y de los riesgos que ello pueda representar, así como del pronóstico esperado, y del proceso previsible del postoperatorio cuando procediere, de acuerdo con su edad, condición personal y emocional. Si la condición de la persona, a juicio del médico, no le permitiera recibir tal información debe ser entregada al representante legal o la persona bajo cuyo cuidado se encuentre. En caso de atenciones de Emergencia o el paciente recibirá la información cuando el médico determine que está en condiciones de recibirla”.

	PROTOCOLO DE ATENCION AL USUARIO EN ACOGIDA, TRATO E INFORMACION SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL DE LINARES	Código: OIR-13
		Característica: N/A
		Versión: 1.0
		Fecha versión: Agosto 2022
		Vigencia: Agosto 2027

TRIAGE: Es la primera valoración y clasificación de acuerdo al diagnóstico establecido; posteriormente se canaliza al paciente con el médico del servicio o a la consulta externa.

CATEGORIZACIÓN EN SALUD:

Es un sistema de clasificación de los usuarios atendidos en la Unidad de Emergencia para adultos y pediátricos basado en riesgo vital, estado de conciencia, recursos utilizados y signos vitales (ESI). Consta de 5 categorías:

- C1: Emergencia de riesgo vital
- C2: Paciente de alta complejidad
- C3: Paciente que requerirá uno o más recursos
- C4: paciente que probablemente necesitará un recurso
- C5: Pacientes que no requerirán recursos, ni atención médica inmediata

PROCESO DE ENTREGA DE LA INFORMACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO:

La información será entregada al usuario, familia y/o tutor legal por médico que realiza la atención, una vez que paciente sea evaluado y/o estabilizado debido a la naturaleza de nuestras atenciones, sin considerar un horario fijo.

En caso de hospitalización, la información será entregada por la enfermera encargada del área.

Acompañamiento paciente Adulto:

- En general el paciente ingresa solo a la atención de Emergencias, es entrevistado por el médico y se le entrega información de su estado directamente, si su condición de salud lo permite.
- En caso de paciente imposibilitado de recibir información por su estado de salud, ingresa solo y posterior a la evaluación se entrevista al familiar y/o tutor responsable para entregar información.

	PROTOCOLO DE ATENCION AL USUARIO EN ACOGIDA, TRATO E INFORMACION SERVICIO DE EMERGENCIA		Código: OIR-13
	HOSPITAL DE LINARES		Característica: N/A
			Versión: 1.0
			Fecha versión: Agosto 2022
			Vigencia: Agosto 2027

- Para pacientes mayores de 15 años y menor de 18 años: siempre se encuentra acompañado por familiar y/o tutor responsable, por lo que se realiza entrevista y se entrega información en todo momento.
- Paciente adulto mayor y pacientes con alguna limitación física y/o mental, siempre entran acompañados por familiar y/o tutor responsable, a quien se entrega información en todo momento.

Acompañamiento paciente Pediátrico:

- Paciente que en todo momento se encuentra acompañado por familiar y/o tutor responsable, por lo que la información fluye de manera bidireccional en todo momento.

Contenido de la información:

La información debe ser suficiente, oportuna, veraz y comprensible, sea en forma visual, verbal o por escrito (DAU) del estado de su salud, del posible diagnóstico de su enfermedad, de las alternativas de tratamiento disponibles y de los riesgos que ello pueda representar, así como del pronóstico esperado, y del proceso previsible del postoperatorio cuando procediere, de acuerdo con su edad y condición personal y emocional.

Responsable de la entrega de información:

- **Médico:** responsable de entregar la información referente a diagnóstico, tratamiento, riesgos relacionados con la patología y pronóstico de la enfermedad.
- **Enfermera:** responsable de realizar entrevista de índice Barthel, para establecer los cuidados de enfermería que se utilizarán con este usuario, entregar tríptico informativo de la Emergencia de paciente en espera de hospitalización y números de teléfono respectivos de piso para que el familiar pueda solicitar información.

	PROTOCOLO DE ATENCION AL USUARIO EN ACOGIDA, TRATO E INFORMACION SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL DE LINARES	Código: OIR-13
		Característica: N/A
		Versión: 1.0
		Fecha versión: Agosto 2022
		Vigencia: Agosto 2027

- **TENS y auxiliares:** no son responsables de entrega de información a no ser que sea delegada esta función.

Horario de entrega de información:

No se tiene horarios establecido, solo durante o posterior al proceso de atención y/o estabilización del paciente.

Lugar de entrega de información

- Presencial en box de atención.
- Llamado telefónico a familiar y/o representante legal, por médico y/o enfermera a cargo del paciente.

Funciones de los acompañantes o familiares al interior del Servicio de Emergencia:

- En todo momento los acompañantes y/o familiares deben respetar al personal de salud que se encuentra trabajando y si por la naturaleza de nuestras atenciones se solicita que se retiren del box de atención, deben realizarlo inmediatamente y dirigirse a la sala de espera, hasta cuando sean citados nuevamente.
- Deben entregar información relevante y fidedigna del estado de salud, antecedentes previos y tratamiento farmacológico de sus pacientes, en cualquier subproceso de la atención.

	PROTOCOLO DE ATENCION AL USUARIO EN ACOGIDA, TRATO E INFORMACION SERVICIO DE EMERGENCIA		Código: OIR-13
	HOSPITAL DE LINARES		Característica: N/A
			Versión: 1.0
			Fecha versión: Agosto 2022
			Vigencia: Agosto 2027

Los siguientes aspectos constituyen una guía general de actuación para mejorar la calidad de la atención en cuanto a la acogida y comunicación entre los funcionarios y los pacientes/usuarios del Servicio de Emergencia:

1. Siempre una actitud amable, cordial y de respeto al usuario.
2. Saludar y presentarse. El usuario debe saber con quién está hablando en cada momento.
3. "Buenos días...buenas tardes, mi nombre es...identificar su cargo y profesión ..."
4. Uso obligatorio de credencial de identificación, todo funcionario(a) debe portar su credencial a la vista del usuario.
5. Individualización del usuario, llamándolo por su nombre o tratarlo de "Usted".
6. "¿cuál es su nombre...?" Siempre dirigirse al usuario, llamándolo por su nombre o tratarlo de Ud.
7. Escuchar activamente. Es decir, demostrar que se está escuchando y entendiendo al usuario.
8. Mirar a los ojos.
9. Proporcionar información oportuna de todos los aspectos relacionados con la consulta del usuario, hablando siempre en lenguaje adaptado a las características del oyente.
10. Evitar la terminología y el lenguaje técnico. "Sr./ Sra., le ha quedado claro lo que hemos conversado o le queda alguna duda.....?". Si fuese necesario o si corresponde, entregar al usuario las indicaciones por escrito.
11. Despedirse amablemente
Sr./ Sra. Hasta luego, que le vaya bien.

	PROTOCOLO DE ATENCION AL USUARIO EN ACOGIDA, TRATO E INFORMACION SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL DE LINARES	Código: OIR-13
		Característica: N/A
		Versión: 1.0
		Fecha versión: Agosto 2022
		Vigencia: Agosto 2027

Recomendaciones para la comunicación telefónica:

El teléfono es un medio de comunicación cada vez más utilizado, ya que permite al usuario acceder a información de forma sencilla y rápida, con independencia de la distancia que le separe. La atención telefónica juega un papel de primer orden en la imagen que los usuarios se forman acerca del Hospital o determinado Servicio.

El usuario podrá llamar telefónicamente al Servicio de Emergencia para saber cómo va el proceso del paciente en el Servicio, a la Central Telefónica, Oficina de Informaciones o a la Oficina OIRS la llamada será transferida a Enfermera de Clínica de Emergencia al anexo 625.

Por la voz, el usuario percibe si...

- Estamos escuchando atentamente y con interés.
- Somos sinceros con él.

Atender el teléfono es una habilidad que se aprende. A continuación, se describe una pauta a utilizar por los funcionarios:

1. No dejar que el teléfono suene más de tres veces. Debemos responder rápidamente si estamos disponibles; en caso contrario, pasaremos la llamada a un compañero.
2. Contestaremos siempre saludando, identificándose e identificando el servicio y ofreciendo colaboración.

"Buenos días, habla..... Del Servicio de Emergencia del Hospital de Linares, ¿en qué le puedo ayudar?"

3. Nos centraremos en la llamada, escuchando activamente.

"Le escucho, dígame sus datos que voy tomando nota".

4. Confirmaremos la información que el usuario nos está entregando por teléfono.

"Sra. María entonces su problema es.... confirmar la información..."

	PROTOCOLO DE ATENCION AL USUARIO EN ACOGIDA, TRATO E INFORMACION SERVICIO DE EMERGENCIA		Código: OIR-13
	HOSPITAL DE LINARES		Característica: N/A
			Versión: 1.0
			Fecha versión: Agosto 2022
			Vigencia: Agosto 2027

5. Hablar pausadamente, otorgando al usuario un trato personalizado y amable.

6. Proporcionar una información concreta y breve sobre el tema.

"Sra. Rosa le informo que su paciente Don Carlos Muñoz López quedará hospitalizado en el servicio de Medicina, mañana martes podrá acudir al tercer piso del Hospital de Linares al servicio de Medicina".

7. Asegurarse que la información proporcionada fue entendida por el usuario y si tiene alguna otra consulta.

"Sra. Rosa, me podría repetir la información que le he entregado, ¿le ha quedado alguna duda?"

8. Despedirse amablemente.

"Hasta luego, gracias por llamar..."

8. EVALUACION:

La evaluación se realizará trimestralmente mediante la aplicación de una pauta de observación a cargo del Orientador de Sala de Espera.

Pauta de evaluación: Acogida y Atención

Fecha / Período: _____

Requisitos	Cumple	No cumple
1. funcionarios usa credencial de identificación		
2. Saluda y se presenta según protocolo		
3. Escucha activamente		
4. Se dirige al usuario según protocolo		
5.- Informa y orienta al usuario		

	PROTOCOLO DE ATENCION AL USUARIO EN ACOGIDA, TRATO E INFORMACION SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL DE LINARES	Código: OIR-13
		Característica: N/A
		Versión: 1.0
		Fecha versión: Agosto 2022
		Vigencia: Agosto 2027

utilizando lenguaje sencillo		
6.- Se despide amablemente		

Puntaje 100%: Se cumple requisito

Puntaje Menor a 100%: No cumple requisito

Pauta de Evaluación: Comunicación Telefónica

Requisitos	Cumple	No Cumple
1. Contesta el teléfono		
2. Saluda y se identifica según Protocolo		
4. Se dirige al usuario según protocolo		
5. Informa y orienta al usuario utilizando lenguaje sencillo		
6. Se despide amablemente		

9. DISTRIBUCION

- Dirección
- Subdirecciones
- CR Emergencia
- Depto. de Gestión de Calidad y Seguridad del Paciente
- Departamento de Atención de Usuario del Hospital de Linares.