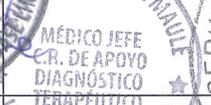


 	<b>PROTOCOLO DE ATENCION AL USUARIO EN ACOGIDA, TRATO E INFORMACION FARMACIA CAE Y FARMACIA ASISTENCIAL</b>  <b>HOSPITAL DE LINARES</b>	Código: OIR-12
		<b>Característica: N/A</b>
		Versión: 1.0
		Fecha versión: Agosto 2022
		Vigencia: Agosto 2027

**PROTOCOLO DE ATENCION AL USUARIO EN ACOGIDA,  
TRATO E INFORMACION  
FARMACIA CAE Y FARMACIA ASISTENCIAL**

**HOSPITAL DE LINARES**

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<p style="text-align: center;"><b>Nombre:</b></p> <p>Héctor Ramos Campos Héctor Ferrer Troncoso Ana Cecilia Cáceres Peñailillo</p> <p style="text-align: center;"><b>Cargo:</b></p> <p>Jefe Departamento Atención de Usuario Jefe Farmacia CAE Jefe Farmacia Asistencial</p> <p style="text-align: center;"><b>Unidad o Sección:</b></p> <p>Departamento Atención de Usuario Farmacia CAE Farmacia Asistencial</p>	<p style="text-align: center;"><b>Nombre:</b></p> <p>Dra. Dulce López C. Dra. Clara P. León Ferrada Carolina Soto Martínez</p> <p style="text-align: center;"><b>Cargo:</b></p> <p>Subdirector(S) Gestión Clínica Jefe CR Apoyo D-T Jefe Dpto. Gestión de Calidad y Seg. del Pcte.</p> <p style="text-align: center;"><b>Unidad o Sección:</b></p> <p>Subdirección G. Clínica CR Apoyo D-T Dpto. Gestión de Calidad y Seg. del Pcte.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Nombre:</b></p> <p>Dr. Francisco Azócar Z.</p> <p style="text-align: center;"><b>Cargo:</b></p> <p>Director(S) Hospital de Linares</p> <p style="text-align: center;"><b>Unidad o Sección:</b></p> <p>Dirección</p>
<p><b>Firma:</b></p>   	<p><b>Firma:</b></p>   	<p><b>Firma:</b></p>  
<p><b>Fecha:</b> 08 SEP 2022</p>	<p><b>Fecha:</b> 28 SEP 2022</p>	<p><b>Fecha:</b> 29 SEP 2022</p>

	<b>PROTOCOLO DE ATENCION AL USUARIO EN ACOGIDA, TRATO E INFORMACION FARMACIA CAE Y FARMACIA ASISTENCIAL</b>  <b>HOSPITAL DE LINARES</b>	Código: OIR-12
		<b>Característica: N/A</b>
		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. 5
7. Desarrollo	Pág. 8
8. Evaluación	Pág. 13
9. Distribución	Pág. 14



	<b>PROTOCOLO DE ATENCION AL USUARIO EN ACOGIDA, TRATO E INFORMACION FARMACIA CAE Y FARMACIA ASISTENCIAL</b>  <b>HOSPITAL DE LINARES</b>	Código: OIR-12
		<b>Característica: N/A</b>
		Versión: 1.0
		Fecha versión: Agosto 2022
		Vigencia: Agosto 2027

## 1. INTRODUCCION

La mejora de la calidad en la atención al paciente y usuario es un reto muy importante para todos los que trabajamos en el Hospital de Linares. Por lo general, los usuarios del sistema público de salud opinan que la calidad "científico-técnica" de los profesionales y de los establecimientos de salud es buena; sin embargo, la calidad "relacional" (la relación con los técnicos y profesionales del servicio, la comunicación con ellos, la información que se les facilita y cómo se les facilita, la capacidad de escucha, las habilidades para ofrecer consejo o para inducir cambios), no obtiene tan buen resultado.

El Hospital de Linares hace un compromiso a respetar y salvaguardar los derechos del paciente de acuerdo a la Ley 20.584 donde se establece; "Regular los derechos y deberes de las personas en relación con acciones vinculadas a su atención de salud, la cual entró en vigencia el 1 de octubre de 2012", donde garantiza que las personas tienen derecho a recibir un trato digno y respetuoso en todo momento y circunstancia.

En los últimos años se han desarrollado iniciativas para fortalecer la capacidad comunicativa y asertiva de los funcionarios, sin embargo, es necesario estructurar una guía y orientación.

Este Protocolo es una ayuda a los funcionarios de los servicios de Farmacia del Hospital de Linares a desarrollar una atención de calidad en el ámbito de acogida, trato e información para con el usuario y una guía de actuación, donde el funcionario y el establecimiento de salud se ponen a prueba.

## 2. OBJETIVOS

Contribuir a desarrollar un estilo de trato amable y acogedor en la atención a los usuarios en Unidad de Farmacia, coherente y compartido por todos los funcionarios, que refleje el nivel de calidad en la atención de salud, que sea señal de la consideración y el respeto hacia el paciente y que ponga de manifiesto que en el Hospital de Linares la atención personalizada constituye una de las prioridades.

	<b>PROTOCOLO DE ATENCION AL USUARIO EN ACOGIDA, TRATO E INFORMACION FARMACIA CAE Y FARMACIA ASISTENCIAL  HOSPITAL DE LINARES</b>	Código: OIR-12
		<b>Característica: N/A</b>
		Versión: 1.0
		Fecha versión: Agosto 2022
		Vigencia: Agosto 2027

### Objetivos específicos:

Promover una atención digna, de calidad y oportuna para los usuarios, velando por que se respeten sus derechos como usuarios, proporcionándoles acogida y entrega de información clara y precisa.

Normalizar el proceso de atención a los usuarios creando pautas de atención que fortalezcan la entrega de calidad y buen trato hacia el usuario en salud.

### 3. ALCANCE

Este Protocolo de atención al usuario será conocido y aplicado a todos los funcionarios(as) de Unidad de Farmacia.

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 Unidad de Farmacia CAE y Farmacia Asistencial.

**Ejecución:** Todos los funcionarios(as) de Unidad de Farmacia CAE y Farmacia Asistencial.

**Monitoreo:** Jefe de Departamento de Atención de Usuario.

 	<b>PROTOCOLO DE ATENCION AL USUARIO EN ACOGIDA, TRATO E INFORMACION FARMACIA CAE Y FARMACIA ASISTENCIAL  HOSPITAL DE LINARES</b>	Código: OIR-12
		<b>Característica: N/A</b>
		Versión: 1.0
		Fecha versión: Agosto 2022
		Vigencia: Agosto 2027

## 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 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

	<b>PROTOCOLO DE ATENCION AL USUARIO EN ACOGIDA, TRATO E INFORMACION FARMACIA CAE Y FARMACIA ASISTENCIAL  HOSPITAL DE LINARES</b>	Código: OIR-12
		<b>Característica: N/A</b>
		Versión: 1.0
		Fecha versión: Agosto 2022
		Vigencia: Agosto 2027

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.

**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.

	<b>PROTOCOLO DE ATENCION AL USUARIO EN ACOGIDA, TRATO E INFORMACION FARMACIA CAE Y FARMACIA ASISTENCIAL  HOSPITAL DE LINARES</b>	Código: OIR-12
		<b>Característica: N/A</b>
		Versión: 1.0
		Fecha versión: Agosto 2022
		Vigencia: Agosto 2027

**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.

**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

	<b>PROTOCOLO DE ATENCION AL USUARIO EN ACOGIDA, TRATO E INFORMACION FARMACIA CAE Y FARMACIA ASISTENCIAL  HOSPITAL DE LINARES</b>	Código: OIR-12
		<b>Característica: N/A</b>
		Versión: 1.0
		Fecha versión: Agosto 2022
		Vigencia: Agosto 2027

establecimiento.

## **7. DESARROLLO:**

### **UNIDAD DE FARMACIA:**

#### **FARMACIA CAE (Consultorio Adosado de Especialidades):**

Farmacia CAE se encuentra en el primer piso del Centro Adosado de Especialidades, cuenta con cuatro ventanillas de atención al paciente, considerando una fila exclusiva para adultos mayores, usuarios con discapacidad reducida, siendo guiados por Orientador de módulo OIRS ubicada al lado de Farmacia CAE. Al considerar esta fila exclusiva se ha logrado que usuarios adultos mayores y con discapacidad (Ley 21.168) que retiran sus medicamentos cuenten con buena acogida, trato exclusivo y una entrega de medicamentos más expedita.

El horario de atención al público es de lunes a jueves de 08:00 a 17:00 Hrs. y viernes de 08:00 a 16:00 Hrs. También funciona con horario de extensión de lunes a jueves de 17:00 a 20:00 Hrs. Sábados y domingos de 08:00 a 17:00 Hrs.; Cabe destacar que en horario de extensión no hay atención a público, debido a que se realizan labores administrativas, de reposición y las preparaciones de tratamientos crónicos para la dispensación a distancia. La unidad de Farmacia CAE presta atención en su mayoría a pacientes de atención ambulatoria y pacientes con tratamientos crónicos.

#### **Modalidad de entrega de medicamento.**

##### **A) Presencial**

Todas las recetas en Farmacia CDT se despachan utilizando DOBLE CHEQUEO (control cruzado) para su revisión y mayor seguridad, donde un TENS recibe la receta, y otro la prepara para la posterior revisión del despacho que ha realizado su compañero, comparando receta, etiquetas de las bolsas contenedoras de cada medicamento y medicamento despachado.

	<b>PROTOCOLO DE ATENCION AL USUARIO EN ACOGIDA, TRATO E INFORMACION FARMACIA CAE Y FARMACIA ASISTENCIAL  HOSPITAL DE LINARES</b>	Código: OIR-12
		<b>Característica: N/A</b>
		Versión: 1.0
		Fecha versión: Agosto 2022
		Vigencia: Agosto 2027

En situaciones de disconformidad con la identificación del paciente o el cumplimiento de requisitos de la receta, el Q. Farmacéutico a cargo determina proceder según lo señalado en Procedimientos generales dispensación.

### **B) Coordinación territorial.**

Dispensación de medicamentos para los pacientes de todas las comunas (excepción Linares) que tengan "RECETAS DE PAPEL" extendida de puño y letra del profesional prescriptor o "RECETAS ELECTRÓNICAS" que han sido solicitadas para su acercamiento hasta la comuna de residencia del paciente.

Se coordina con Químico Farmacéutico de la comuna y CESFAM correspondiente, quien solicita vía correo electrónico los medicamentos de los pacientes a quienes requiriere gestionar el traslado de sus tratamientos farmacológicos. Las recetas son registradas, despachadas y embaladas para su retiro, lo que es confirmado por correo electrónico.

### **C) Dispensación a distancia.**

Dispensación de medicamentos a pacientes quienes tengan "RECETA ELECTRONICA VIGENTE" en el mes de despacho.

Los datos son obtenidos a través de la plataforma del SISMAULE, la cual nos entrega un informe con los medicamentos por despachar. Esta planilla contiene la información del paciente, datos de ubicación y contacto junto con todos los detalles asociados a su prescripción y previsión social. (Para más detalles revisar *PROCEDIMIENTO DE DISPENSACION DE MEDICAMENTOS A DISTANCIA POR CONTINGENCIA COVID-19*).

	<b>PROTOCOLO DE ATENCION AL USUARIO EN ACOGIDA, TRATO E INFORMACION FARMACIA CAE Y FARMACIA ASISTENCIAL</b>  <b>HOSPITAL DE LINARES</b>	Código: OIR-12
		<b>Característica: N/A</b>
		Versión: 1.0
		Fecha versión: Agosto 2022
		Vigencia: Agosto 2027

### **FARMACIA ASISTENCIAL:**

Farmacia de Hospitalizados se encuentra en el primer piso del Hospital de Linares donde se realiza atención a usuarios internos de los distintos servicios clínicos y pacientes de alta, de cirugías ambulatorias, de Programas Ministeriales atendidos en Emergencia.

El horario de atención al público de la farmacia es de lunes a viernes de 08:00 a 20:00 horas. También funciona los sábados, domingos y festivos en horario de 08:00 a 17:00 horas.

Durante el proceso de despacho de fármacos al usuario se le entrega información sobre su tratamiento principalmente, dosis, frecuencia de administración, vía de administración y duración de tratamiento.

**Los siguientes aspectos constituyen una guía de actuación para mejorar la calidad de la atención en cuanto a la acogida, trato e información entre los funcionarios y los pacientes/usuarios en Farmacia:**

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.
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

	<b>PROTOCOLO DE ATENCION AL USUARIO EN ACOGIDA, TRATO E INFORMACION FARMACIA CAE Y FARMACIA ASISTENCIAL  HOSPITAL DE LINARES</b>	Código: OIR-12
		<b>Característica: N/A</b>
		Versión: 1.0
		Fecha versión: Agosto 2022
		Vigencia: Agosto 2027

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.

### **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.

### **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..... Unidad de Farmacia, ¿en qué le puedo

	<b>PROTOCOLO DE ATENCION AL USUARIO EN ACOGIDA, TRATO E INFORMACION FARMACIA CAE Y FARMACIA ASISTENCIAL  HOSPITAL DE LINARES</b>	Código: OIR-12
		<b>Característica: N/A</b>
		Versión: 1.0
		Fecha versión: Agosto 2022
		Vigencia: Agosto 2027

ayudar?"

- Nos centraremos en la llamada, escuchando activamente.

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

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

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

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

- Proporcionar una información concreta y breve sobre el tema.

"Recuerde, el martes 20 de agosto puede venir a buscar sus medicamentos; en Farmacia primer piso CDT".

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

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

- Despedirse amablemente.

"Hasta luego, gracias por llamar..."

	<b>PROTOCOLO DE ATENCION AL USUARIO EN ACOGIDA, TRATO E INFORMACION FARMACIA CAE Y FARMACIA ASISTENCIAL  HOSPITAL DE LINARES</b>	Código: OIR-12
		<b>Característica: N/A</b>
		Versión: 1.0
		Fecha versión: Agosto 2022
		Vigencia: Agosto 2027

## 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 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		

