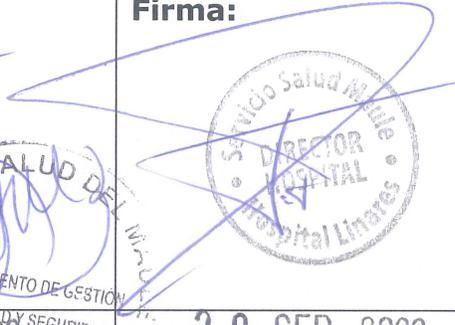


	<b>PROTOCOLO DE ATENCION AL USUARIO EN ACOGIDA, TRATO E INFORMACION LISTA DE ESPERA</b>  <b>HOSPITAL DE LINARES</b>	Código: OIR-14
		Característica: N/A
		Versión: 1.0
		Fecha versión: Agosto 2022
		Vigencia: Agosto 2027

**PROTOCOLO DE ATENCION AL USUARIO EN ACOGIDA,  
TRATO E INFORMACION  
LISTA DE ESPERA**

**HOSPITAL DE LINARES**

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Nombre:</b> Héctor Ramos Campos Claudia Parra Castillo  <b>Cargo:</b> Jefe Departamento Atención de Usuario Jefe Lista de Espera No GES  <b>Unidad o Sección:</b> Departamento Atención de Usuario Lista de Espera No GES	<b>Nombre:</b> Dra. Dulce López C. Carolina Soto Martínez  <b>Cargo:</b> Subdirector(S) Gestión Clínica Jefe Dpto. Gestión de Calidad y Seg. del Pcte.  <b>Unidad o Sección:</b> Subdirección G. Clínica Dpto. Gestión de Calidad y Seg. del Pcte.	<b>Nombre:</b> Dr. Francisco Azócar Z.  <b>Cargo:</b> Director(S) Hospital de Linares  <b>Unidad o Sección:</b> Dirección
<b>Firma:</b>   	<b>Firma:</b>  	<b>Firma:</b>  
<b>Fecha:</b> 08 SEP 2022	<b>Fecha:</b> 28 SEP 2022 	<b>Fecha:</b> 29 SEP 2022

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO EN ACOGIDA, TRATO E INFORMACION LISTA DE ESPERA</b>  <b>HOSPITAL DE LINARES</b>	Código: OIR-14
		<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. 5
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 LISTA DE ESPERA</b>  <b>HOSPITAL DE LINARES</b>	Código: OIR-14
		<b>Característica: N/A</b>
		Versión: 1.0
		Fecha versión: Agosto 2022
		Vigencia: Agosto 2027

## 1. INTRODUCCION

El Ministerio de Salud tiene como Visión buscar contribuir a elevar el nivel de salud de la población; desarrollar armónicamente los sistemas de salud, centrados en las personas; fortalecer el control de los factores que puedan afectar la salud y reforzar la Gestión de la red nacional de atención. Para lo anterior, ha desarrollado Compromisos de Gestión que tienen como objetivo acoger oportunamente las necesidades de las personas, con la obligación de rendir cuentas a la ciudadanía. Donde se plantea como Objetivos Sanitarios: Mejorar la salud de la población, Disminuir las desigualdades en salud, Aumentar la satisfacción de la población frente a los servicios de salud, Asegurar la calidad de las intervenciones sanitarias Uno de los temas de mayor importancia en la Salud Pública corresponde a la lista de espera de consultas e intervenciones quirúrgicos, específicamente los tiempos de espera, es por lo anterior que la Subsecretaria de Redes ha generado programas de resolución de lista de espera extraordinarios y compromisos de gestión relacionados con reducción tiempos de espera. Para transparentar la información referente a lista de espera y conocer la realidad nacional, regional y de cada establecimiento, el ministerio de salud ha establecido una herramienta en donde se registran los pacientes en lista de espera, llamado SISTEMA DE GESTION DE TIEMPOS DE ESPERA (SIGTE), el cual permite la monitorización de cada uno de los usuarios que esperan resolver algún problema de Salud no GES. Manual Organización Unidad Lista de Espera Hospital de Linares Código: Versión: 1.0 Fecha Aprobación: Página 6 de 59 Unidad Lista de Espera No GES – Hospital de Linares Esta herramienta es alimentada a través de cargas de registros de pacientes realizadas por servicios de salud y hospitales, los cuales cuentan con personal que realice estas tareas.

## 2. OBJETIVOS

Velar por la expedita, racional y oportuna atención de los usuarios del Hospital de Linares que se registran pendientes en plataforma SIGTE(Sistema del Ministerio de Salud) y que se encuentran dentro del

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO EN ACOGIDA, TRATO E INFORMACION LISTA DE ESPERA</b>  <b>HOSPITAL DE LINARES</b>	Código: OIR-14
		<b>Característica: N/A</b>
		Versión: 1.0
		Fecha versión: Agosto 2022
		Vigencia: Agosto 2027

universo de pacientes de Compromisos de Gestión ó planes impulsados por el Ministerio de Salud, facilitando la realización de los procesos, trámites asistenciales y administrativos correspondientes:

### **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 oportuna en la atención en Unidad de Lista de Espera.

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 Lista de Espera.

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.
- Ley 20.584 de Derechos y Deberes de los Usuarios en Salud.
- Circular N° 21 del 2012, Subsecretaria de Redes Asistenciales MINSAL.
- Protocolo Reclamos, Información y Sugerencias (OIRS).
- Ley 20.609 establece medidas contra la discriminación.

	<b>PROTOCOLO DE ATENCION AL USUARIO EN ACOGIDA, TRATO E INFORMACION LISTA DE ESPERA</b>  <b>HOSPITAL DE LINARES</b>	Código: OIR-14
		<b>Característica: N/A</b>
		Versión: 1.0
		Fecha versión: Agosto 2022
		Vigencia: Agosto 2027

## 5. RESPONSABLES

**Aplicación:** Jefa y funcionarios(as) de Unidad de Lista de Espera.

**Ejecución:** Todos los funcionarios(as) de Unidad de Lista de Espera.

**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 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

	<b>PROTOCOLO DE ATENCION AL USUARIO EN ACOGIDA, TRATO E INFORMACION LISTA DE ESPERA</b>  <b>HOSPITAL DE LINARES</b>	Código: OIR-14
		<b>Característica: N/A</b>
		Versión: 1.0
		Fecha versión: Agosto 2022
		Vigencia: Agosto 2027

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.

**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

	<b>PROTOCOLO DE ATENCION AL USUARIO EN ACOGIDA, TRATO E INFORMACION LISTA DE ESPERA</b>  <b>HOSPITAL DE LINARES</b>	Código: OIR-14
		<b>Característica: N/A</b>
		Versión: 1.0
		Fecha versión: Agosto 2022
		Vigencia: Agosto 2027

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.

**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.

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO EN ACOGIDA, TRATO E INFORMACION LISTA DE ESPERA</b>  <b>HOSPITAL DE LINARES</b>	Código: OIR-14
		<b>Característica: N/A</b>
		Versión: 1.0
		Fecha versión: Agosto 2022
		Vigencia: Agosto 2027

**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.

## 7. DESARROLLO:

### LISTA DE ESPERA

Unidad de Lista de Espera se encuentra en el primer piso del Centro Adosado de Especialidades (CAE), cuenta con una ventanilla de atención al usuario. Los funcionarios que trabajan en esta Unidad desempeñan atención directa al usuario que consultan diariamente sobre el tiempo de espera de operaciones quirúrgica, consultas sobre gestión de Interconsultas con la red, además se le informa y/o orienta sobre dudas específicas de cada paciente. Cuyo horario de atención es de lunes a viernes de 08:00 a 13:00 horas.

### FUNCIONES GENERALES Y ESPECÍFICAS DE LISTA DE ESPERA:

1. Gestionar casos de Lista de Espera de Consulta Nueva de Especialidad (CNE) y Quirúrgica de Universo de Compromiso de Gestión y programas de reducción de Lista de Espera que se registran pendientes en SIGTE.
2. Efectuar las citaciones de los pacientes de pacientes de CNE (Lista de Espera de Consulta Nueva de Especialidad), de acuerdo con las disponibilidades de horas de atención, mediante las inscripciones correspondientes.

	<b>PROTOCOLO DE ATENCION AL USUARIO EN ACOGIDA, TRATO E INFORMACION LISTA DE ESPERA</b>  <b>HOSPITAL DE LINARES</b>	Código: OIR-14
		<b>Característica: N/A</b>
		Versión: 1.0
		Fecha versión: Agosto 2022
		Vigencia: Agosto 2027

3. Realizar carga de ingresos y egresos de Lista de Espera Quirúrgica de acuerdo a informe emanado por SISMAULE (Sistema de Información de Salud Maule).

4. Realizar egresos en SISMAULE (Sistema de Información de Salud Maule) y SIGTE (Gestión de tiempos de espera) de CNE (casos de Lista de Espera de Consulta Nueva de Especialidad) de los pacientes que corresponden a Universo de Compromiso de Gestión y programas de reducción de Lista de Espera.

5. Filtrar de plataforma Sistema de Gestión de Tiempos de Espera (SIGTE), lista de espera que corresponde a Compromiso de gestión por especialidad quirúrgica no GES y consulta médica para enviar vía correo electrónico a las profesionales referentes y administrativas de la oficina de lista de espera para la gestión de sus atenciones.

6. Monitorear el avance de los compromisos de gestión asociados a lista de espera de CNE (casos de Lista de Espera de Consulta Nueva de Especialidad) e intervención quirúrgica.

7. Solicitar información a los referentes quirúrgicos en relación a los egresos de la Lista de Espera.

8. Gestionar la ubicación de los pacientes del compromiso de gestión de CNE e intervención quirúrgica. Manual Organización Unidad Lista de Espera Hospital de Linares Código: Versión: 1.0 Fecha Aprobación: Página 14 de 59 Unidad Lista de Espera No GES – Hospital de Linares

9. Contactar a los pacientes del compromiso de gestión de CNE para citar a atención médica ó egresar con causales administrativas según corresponda.

10. Monitorear que los pacientes que fueron atendidos y corresponden al compromiso de CNE sean egresadas de la plataforma SISMAULE, para su posterior egreso en SIGTE.

11. Asignar segunda citación en caso de inasistencia a los pacientes del compromiso de gestión de CNE.

	<b>PROTOCOLO DE ATENCION AL USUARIO EN ACOGIDA, TRATO E INFORMACION LISTA DE ESPERA</b>  <b>HOSPITAL DE LINARES</b>	Código: OIR-14
		<b>Característica: N/A</b>
		Versión: 1.0
		Fecha versión: Agosto 2022
		Vigencia: Agosto 2027

**LISTA DE ESPERA TRABAJA CON LA SIGUIENTE MODALIDAD DE COMUNICACIÓN PARA ENTREGAR INFORMACION A SUS USUARIOS EN LISTA DE ESPERA:**

- 1.- **Presencial:** en acto presente en el establecimiento de salud.
  
- 2.- **Telefónica:** Se realiza mediante una llamada telefónica o mensajería de texto dejando esta información de contacto respaldada correspondiente a la normativa vigente. Donde se realizan como mínimo dos intentos de llamados telefónicos en horario hábil y 1 en horario no hábil.
  
- 3.- **Visita Domiciliaria:** Esto se lleva a cabo en forma presencia en el domicilio correspondiente a la o las direcciones que el usuario tiene registrad en el Hospital, dejando los respaldos de acción referenciando en bitácora de los móviles.
  
- 4.- **Carta Certificada:** Se envía a domicilios que se encuentran registrados en el establecimiento de salud con el fin de informarle al usuario a tomar contacto con el establecimiento Hospitalario, por algunas de las vías mencionadas en dicha carta.
  
- 5.- **Llamados Radiales:** Esto se lleva a cabo vía convocatoria radial (Radio difusión local), con el fin de lograr que se acerque el usuario al establecimiento Hospitalario para poder entregarle la información en forma presencial.  
Esta forma de comunicación está guiada principalmente a sectores o territorios de difícil acceso y que no tienen coberturas de otros medios de contacto como los llamados telefónicos, o las cartas certificadas. El medio de respaldo es la grabación de la emisión de del mensaje emitido o la bitácora de la radio.

	<b>PROTOCOLO DE ATENCION AL USUARIO EN ACOGIDA, TRATO E INFORMACION LISTA DE ESPERA</b>  <b>HOSPITAL DE LINARES</b>	Código: OIR-14
		<b>Característica: N/A</b>
		Versión: 1.0
		Fecha versión: Agosto 2022
		Vigencia: Agosto 2027

**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 Lista de Espera:**

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 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
  - i. 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

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO EN ACOGIDA, TRATO E INFORMACIÓN LISTA DE ESPERA</b>  <b>HOSPITAL DE LINARES</b>	Código: OIR-14
		<b>Característica: N/A</b>
		Versión: 1.0
		Fecha versión: Agosto 2022
		Vigencia: Agosto 2027

papel de primer orden en la imagen que los usuarios se forman acerca del Hospital o determinado Servicio. Por tanto, se realiza periódicamente actualización de datos personales de los usuarios como Número telefónicos, dirección.

### **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 Lista de Espera, ¿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..."

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

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

"Recuerde, el lunes 10 de agosto puede venir a Oficina de Lista de

	<b>PROTOCOLO DE ATENCION AL USUARIO EN ACOGIDA, TRATO E INFORMACION LISTA DE ESPERA</b>  <b>HOSPITAL DE LINARES</b>	Código: OIR-14
		<b>Característica: N/A</b>
		Versión: 1.0
		Fecha versión: Agosto 2022
		Vigencia: Agosto 2027

Espera a las 10:00 horas para ver sus dudas, debe presentarse en el 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..."

## 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

	<b>PROTOCOLO DE ATENCION AL USUARIO EN ACOGIDA, TRATO E INFORMACION LISTA DE ESPERA</b>  <b>HOSPITAL DE LINARES</b>	Código: OIR-14
		<b>Característica: N/A</b>
		Versión: 1.0
		Fecha versión: Agosto 2022
		Vigencia: Agosto 2027

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
- Unidad Lista de Espera
- Farmacia Asistencial
- Depto. de Gestión de Calidad y Seguridad del Paciente
- Departamento de Atención de Usuario del Hospital de Linares.