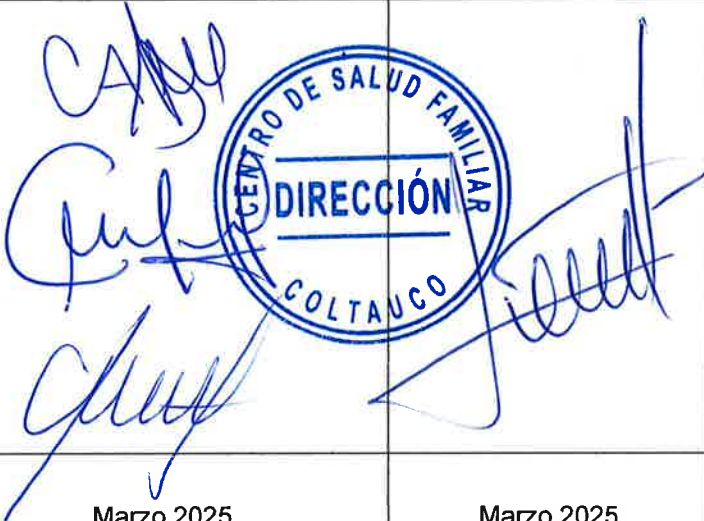


CENTRO DE SALUD FAMILIAR FRANCISCO LABRIN COLTAUCO	PROTOCOLO DE BUEN TRATO AL USUARIO DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD DE LA COMUNA DE COLTAUCO (CESFAM, CECOSF, PSR, EMR Y SUR)	CÓDIGO: CCP01/TU
		VERSIÓN: 4.0
		FECHA DE ELABORACIÓN: Marzo 2025
		FECHA DE VIGENCIA: Marzo 2028
		PÁGINAS: Página 1 de 23



PROTOCOLO DE BUEN TRATO AL USUARIO DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD DE LA COMUNA DE COLTAUCO (CESFAM, CECOSF, PSR, EMR Y SUR)

	Elaborado	Revisado	Aprobado
Nombre	NTA. Carla Ormeño Rivas Nutricionista Referente de Satisfacción Usuaría	E.U Carmen Zúñiga González Encargada de calidad AASS. Carolina Reyes Encargada de participación ciudadana y jefa de OIRS T.O. Francisca Rivas Mora Subrogante de participación ciudadana	Ivonne Farías González Directora CESFAM Coltauco
Firma			
Fecha	Marzo 2025	Marzo 2025	Marzo 2025

CENTRO DE SALUD FAMILIAR FRANCISCO LABRIN COLTAUCO	PROTOCOLO DE BUEN TRATO AL USUARIO DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD DE LA COMUNA DE COLTAUCO (CESFAM, CECOSF, PSR, EMR Y SUR)	CÓDIGO: CCP01/TU
		VERSIÓN: 4.0
		FECHA DE ELABORACIÓN: Marzo 2025
		FECHA DE VIGENCIA: Marzo 2028
		PÁGINAS: Página 2 de 23

INDICE

INTRODUCCIÓN..... 3

OBJETIVOS 4

 OBJETIVOS ESPECÍFICOS 4

ALCANCE..... 4

RESPONSABLES 4

 Responsable de la ejecución y aplicación: 4

 Responsable del monitoreo:..... 4

DEFINICIONES 4

DESARROLLO 6

PROCEDIMIENTO EN LA ATENCIÓN TELEFÓNICA 8

IMAGEN CORPORATIVA..... 9

COMUNICACIÓN CARA A CARA 10

DECÁLOGO DEL BUEN TRATO 10

LEY DE ATENCIÓN PREFERENTE 11

GESTIÓN DE RECLAMOS DE OIRS 12

COMPLEMENTO DE PROTOCOLO DE BUEN TRATO PARA LAS UNIDADES DE CRÍTICAS 12

COMPLEMENTO DEL SERVICIO DE URGENCIA 12

COMPLEMENTO DE LA UNIDAD DE FARMACIA..... 13

COMPLEMENTO DE LA OFICINA DE REGISTRO Y DERIVACIÓN DEL USUARIO/A PARA
INTERCONSULTAS DE ESPECIALIDAD (SIGGES). 14

INDICADORES DE PROCESOS: 15

 Pauta de Consulta a funcionarios/as. 15

Encuesta de Satisfacción Usuaría:..... 15

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... 17

DISTRIBUCIÓN..... 18

HOJA DE ACTUALIZACIONES DEL PROTOCOLO..... 18

VERSIONES PREVIAS DEL DOCUMENTO 19

ANEXOS..... 20

 PAUTA DE EVALUACIÓN DE LOS FUNCIONARIOS 20

 ENCUESTA PARA MEDIR TRATO Y SATISFACCIÓN USUARIA..... 21

 FLUJOGRAMA GESTION DE RECLAMO 22

CENTRO DE SALUD FAMILIAR FRANCISCO LABRIN COLTAUCO	PROTOCOLO DE BUEN TRATO AL USUARIO DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD DE LA COMUNA DE COLTAUCO (CESFAM, CECOSF, PSR, EMR Y SUR)	CÓDIGO: CCP01/TU
		VERSIÓN: 4.0
		FECHA DE ELABORACIÓN: Marzo 2025
		FECHA DE VIGENCIA: Marzo 2028
		PÁGINAS: Página 3 de 23

INTRODUCCIÓN

En Chile, según normativa constitucional y según dicta el artículo N°1 de la constitución, las personas nacen libres e iguales en dignidad y derechos. El estado está al servicio de la persona humana y su finalidad es promover el bien común, para lo cual debe contribuir a crear las condiciones sociales que permitan a todos y a cada uno de los integrantes de la comunidad nacional su mayor realización espiritual y material posible. No solamente a habitantes de nacionalidad chilena, sino que a extranjeros avecindados en Chile por más de cinco años y que cumplan con los requisitos en donde podrán acogerse a las formas que determine la ley.

Tal como señala la ley N° 18.575, en el artículo N° 3, la administración del estado está al servicio de la persona humana, su finalidad es promover el bien común atendiendo las necesidades públicas en forma continua y permanente para fomentar el desarrollo del país, por lo tanto, uno de los servicios más relevantes dentro de la sociedad y que se considera un importante pilar para la satisfacción de las necesidades es la atención de salud oportuna y de calidad.

En el contexto de la salud pública en Chile, el marco jurídico que regula el trato hacia los usuarios es fundamental para garantizar el respeto a sus derechos y el acceso equitativo a la atención sanitaria; convirtiéndose en un eje fundamental aquello que establece la Ley N° 20.584, la cual tiene por objeto regular los derechos y deberes que las personas tienen en relación con acciones vinculadas a su atención de salud, la cual puede ser de manera presencial o atención remota, conforme a las condiciones que establezcan los establecimientos de salud.

Por otra parte, las leyes 21.168 y 21.380 establecen la atención preferencial, refiriéndose a la prioridad en la atención, considerando la fila preferencial para la toma de horas y para la dispensación de medicamentos.

Para que dichas prestaciones de salud se lleven a cabo bajo una condición de calidad, de manera oportuna y eficiente, los funcionarios de salud deben ceñirse a requisitos mínimos para aumentar la satisfacción usuaria de aquellos a quienes se les brinda un servicio de salud, basado en los deberes y derechos que la ciudadanía tiene.

El presente protocolo se enmarca en las acciones necesarias a realizar en el ámbito laboral de la atención al público, dirigido a todos los funcionarios y con mayor énfasis en aquellos que tienen contacto directo con la población, incorporando procedimientos en la atención presencial, estableciendo elementos básicos para una comunicación efectiva, en base al decálogo del buen trato y el procedimiento de atención pertinente en unidades críticas como Servicio de Urgencias Rural (SUR), farmacia y oficina de registro y derivación del usuario/a para interconsultas de especialidad (SIGGES).

CENTRO DE SALUD FAMILIAR FRANCISCO LABRIN COLTAUCO	PROTOCOLO DE BUEN TRATO AL USUARIO DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD DE LA COMUNA DE COLTAUCO (CESFAM, CECOSF, PSR, EMR Y SUR)	CÓDIGO: CCP01/TU
		VERSIÓN: 4.0
		FECHA DE ELABORACIÓN: Marzo 2025
		FECHA DE VIGENCIA: Marzo 2028
		PÁGINAS: Página 4 de 23

OBJETIVOS

- Otorgar una atención de calidad a todos los usuarios y usuarias de los establecimientos de salud Municipal de la Comuna de Coltauco (CESFAM Coltauco, Postas de Salud Rural, CECOSF y Estación Médica Rural), mediante un trato empático y cordial por parte de los funcionarios de dichos establecimientos donde se aplique una buena Acogida, Buen Trato e Información de Calidad.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Estandarizar el procedimiento de atención de las personas en todos los ámbitos de intervención en los establecimientos de salud de la comuna de Coltauco.
- Mejorar la percepción de la población respecto al trato digno entregado por el personal de salud
- Conocer y respetar la dignidad de las personas y su derecho a buen trato.

ALCANCE

- Para todos los funcionarios y funcionarias de los Establecimientos de Salud Municipal de la Comuna de Coltauco (CESFAM Coltauco, Postas de Salud Rural, CECOSF y Estación Médica Rural).

RESPONSABLES

Responsable de la ejecución y aplicación:

- Funcionarios y funcionarias de los Establecimientos de Salud Municipal de la Comuna de Coltauco: quienes deberán dar cumplimiento a los objetivos, lineamientos y conductas planteadas por este protocolo.

Responsable del monitoreo:

- Encargada de Satisfacción Usuaría, Encargada de Participación y Comité de Gestión Usuaría.

DEFINICIONES

- *Accesibilidad:* se refiere a la capacidad de una persona para acceder y utilizar un espacio, producto, servicio o información de manera segura, cómoda y efectiva, independientemente de sus capacidades físicas, sensoriales o cognitivas.
- *Acogida:* Recibimiento que se ofrece a una persona cuando llega a un lugar.

CENTRO DE SALUD FAMILIAR FRANCISCO LABRIN COLTAUCO	PROTOCOLO DE BUEN TRATO AL USUARIO DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD DE LA COMUNA DE COLTAUCO (CESFAM, CECOSF, PSR, EMR Y SUR)	CÓDIGO: CCP01/TU
		VERSIÓN: 4.0
		FECHA DE ELABORACIÓN: Marzo 2025
		FECHA DE VIGENCIA: Marzo 2028
		PÁGINAS: Página 5 de 23

- *Trato:* Forma o manera como se relaciona una persona con otra.
- *Actitud:* Disposición de una persona hacia algo o alguien, reflejando su forma de pensar, sentir y comportarse en relación a algo o alguien.
- *Atención personalizada:* Consiste en un modo de atención en el que cada persona es atendida de manera singular e individual, considerando sus propias características y sus demandas personales.
- *Asertividad:* Estilo de comunicación que emplean aquellas personas capaces de exponer sus puntos de vista 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.
- *Competencia:* Capacidad y aptitud para realizar una tarea o desempeñar unas funciones de manera correcta y adecuada. Es un componente de la calidad de nuestra Institución de Salud.
- *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 transmitirlo, para que sepa que comprendemos su situación. Es uno de los rasgos más relevantes que debe manifestar el funcionario el cual es muy valorado por los usuarios.
- *Expectativas:* Se refiere a aquello que los usuarios esperan encontrar cuando acuden a alguna Institución de Salud, la cuales se forman a partir de las creencias o suposiciones que una persona tiene sobre algo o alguien, y que puede influir en su comportamiento y toma de decisiones.
- *Percepción:* Son las conclusiones que los mismos usuarios interpretan sobre la forma en que se le prestan los servicios. Manera de sentir el servicio prestado.
- *Satisfacción:* sensación de los usuarios cuando al prestarles un servicio determinado cumple con sus expectativas, o superan sus expectativas o necesidades.
- *Usuario/ Paciente:* Persona que utiliza, demanda y elige los servicios de salud. En torno a él se organizan todos los servicios que se prestan los Centros de salud de la Comuna de Coltauco.
- *Consulta:* se refiere a la acción de pedir orientación e información sobre alguna área en específico.
- *Sugerencia:* Es aquella proposición, idea o iniciativa, que ofrece o presenta un ciudadano para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio. Es importante difundirla a los directivos para ser considerada en la toma de decisiones sobre modificaciones técnicas y administrativas orientadas a mejorar la calidad de los servicios y la satisfacción usuaria.
- *Reclamo:* Es la manifestación de descontento o disconformidad frente a una conducta irregular desde uno o varios funcionarios de los establecimientos de salud de la comuna.
- *Gestión del reclamo:* Son los procedimientos utilizados por el establecimiento de salud para entregar una solución y/o respuesta satisfactoria a la demanda del usuario/a.

CENTRO DE SALUD FAMILIAR FRANCISCO LABRIN COLTAUCO	PROTOCOLO DE BUEN TRATO AL USUARIO DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD DE LA COMUNA DE COLTAUCO (CESFAM, CECOSF, PSR, EMR Y SUR)	CÓDIGO: CCP01/TU
		VERSIÓN: 4.0
		FECHA DE ELABORACIÓN: Marzo 2025
		FECHA DE VIGENCIA: Marzo 2028
		PÁGINAS: Página 6 de 23

- *Categorización de pacientes o selector de demanda:* Es un sistema de ordenamiento de la atención de los consultantes de las unidades de atención del Servicio de Urgencia, que puede ser clasificado en:
C1 y C2: atención de riesgo vital.
C3 y C4: urgencia sin riesgo vital.
C5: consulta general.
- *Decálogo:* Conjunto de diez compromisos que adquiere un grupo de personas para aplicar en su vida diaria ya sea en lo personal, familiar, grupal y/o institucional.
- *GES:* Garantías explícitas en salud, que otorga acceso, oportunidad y cobertura para los problemas de salud.
- *Interconsulta:* Procedimiento administrativo/clínico por el que se deriva a atención de especialidad al nivel de atención secundaria.

DESARROLLO

Conductas Básicas a aplicar por los funcionarios y funcionarias en la Atención de usuarios/as para un Trato y Atención de calidad.

Acogida	• Contacto visual • Expresión agradable, postura relajada y actitud cordial • Debe ser respetuosa/o, discreta/o y respetar la confidencialidad
Saludo	• Saludar con respeto y amabilidad • Identificarse y preguntar nombre de la persona y desde ese momento tratarla por su nombre (nunca tutee al usuario, aunque él lo haga con usted) • Llamar a la persona por su nombre, si la persona es transgénero o transexual se le debe llamar por su nombre social, independiente del nombre legal que aparece en su cedula de identidad.
Atención	• Mantener una escucha permanente (es decir, que está escuchando y entendiendo al usuario) • Guardar silencio y prestar máxima atención • No interrumpir el relato • Evitar emitir juicios de valor u opiniones personales • Logre empatía con el usuario • Pedir aclaración si algo lo amerita • Respetar los tiempos de las personas, aunque ya sea hora de

CENTRO DE SALUD FAMILIAR FRANCISCO LABRIN COLTAUCO	PROTOCOLO DE BUEN TRATO AL USUARIO DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD DE LA COMUNA DE COLTAUCO (CESFAM, CECOSF, PSR, EMR Y SUR)	CÓDIGO: CCP01/TU
		VERSIÓN: 4.0
		FECHA DE ELABORACIÓN: Marzo 2025
		FECHA DE VIGENCIA: Marzo 2028
		PÁGINAS: Página 7 de 23

	terminar su jornada.
Respuestas	• La información que se entregue debe ser inmediata, clara, precisa y comprensible para la persona, procurando hablar en lenguaje adaptado a las características del oyente. • Evitar la terminología y el lenguaje técnico o aclararlo en el evento de que sea necesario. • Siempre mantener un tono de voz adecuado. • Realizar devolución de la información. • Asegurarse que el usuario entendió todo lo esencial.
Despedida	• Despedirse amablemente • Transmitir sensación de que ha hecho todo lo posible para solucionar el problema o situación planteada • Dejar abierta la posibilidad para realizar nuevas consultas

Informar la demora o cancelación de horas	• Evite llegar atrasado a la atención de usuarios, resguardando el cumplimiento de los horarios agendados • Evitar demoras prolongadas en la atención de urgencias, a menos que sea causa de demanda asistencial. • En caso de ocurrir un retraso, demora o tardanza informar motivos a la brevedad. • Garantizar una alternativa. • Minimizar consecuencias (molestias o reclamos por parte del usuario) • Ponernos en contacto con el usuario personalmente o vía telefónica.
--	---

CENTRO DE SALUD FAMILIAR FRANCISCO LABRIN COLTAUCO	PROTOCOLO DE BUEN TRATO AL USUARIO DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD DE LA COMUNA DE COLTAUCO (CESFAM, CECOSF, PSR, EMR Y SUR)	CÓDIGO: CCP01/TU
		VERSIÓN: 4.0
		FECHA DE ELABORACIÓN: Marzo 2025
		FECHA DE VIGENCIA: Marzo 2028
		PÁGINAS: Página 8 de 23

Usuario molesto	• Mantenga la calma en todo momento. • No tome las cosas personalmente, usted está tratando de ayudar a solucionar el problema, no discuta. • Escuche atentamente, dando espacio para que el usuario exponga su punto de vista, sin interrumpirlo. • No culpe al usuario, independiente si tiene algo de responsabilidad. • Muestre que está comprendiendo la situación. • No haga comentarios descalificadores acerca del desempeño de otro funcionario delante del usuario, recuerde que es un equipo de trabajo. • Cuando el caso tiene que pasar a otro funcionario o la jefatura, trate que el usuario no tenga que explicar nuevamente la situación. • Intente buscar en lo posible soluciones válidas al problema que está generando el conflicto.
	• Trate de que el usuario salga satisfecho por la percepción de su problema y eventual solución.

PROCEDIMIENTO EN LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

Saludo	• Saludar con respeto y amabilidad (buenos días o buenas tardes) • Identificarse con nombre y cargo. • Identificar el centro de salud que está llamando. • Identificar el nombre de la persona que se encuentra en el teléfono y desde ese momento tratarlo por su nombre (nunca tutee al usuario, aunque él lo haga con usted), verificar si es el usuario que busca para entregar información correspondiente. • Ejemplo. "Buenos días/Buenas tardes; mi nombre es_____ y soy_____ del CESFAM de Coltauco, ¿cuál es su nombre?..... ¿en qué puedo ayudarla/o? acorde al motivo y contexto del llamado telefónico doy respuesta a la solicitud. • Llamar a la persona por su nombre, si la persona es transgénero o transexual se le debe llamar por su nombre social, independiente del nombre legal que aparece en su cedula de identidad.
---------------	---

CENTRO DE SALUD FAMILIAR FRANCISCO LABRIN COLTAUCO	PROTOCOLO DE BUEN TRATO AL USUARIO DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD DE LA COMUNA DE COLTAUCO (CESFAM, CECOSF, PSR, EMR Y SUR)	CÓDIGO: CCP01/TU
		VERSIÓN: 4.0
		FECHA DE ELABORACIÓN: Marzo 2025
		FECHA DE VIGENCIA: Marzo 2028
		PÁGINAS: Página 9 de 23

Atención	• Mantener una escucha permanente (es decir, que está escuchando y entendiendo al usuario) • Guardar silencio y prestar máxima atención • No interrumpir el relato • Evitar emitir juicios de valor u opiniones personales • Logre empatía con el usuario • Pedir aclaración si algo lo amerita (ejemplo resultado de exámenes de laboratorio o informes tomados en extrasistema) • Respetar los tiempos de las personas, aunque ya sea hora de terminar su jornada.
Respuestas	• La información que se entregue debe ser inmediata, clara, precisa y comprensible para la persona, procurando hablar en lenguaje adaptado las características del oyente. • Evitar la terminología y el lenguaje técnico o aclararlo en el evento de que sea necesario. • Siempre mantener un tono de voz adecuado. • Realizar devolución de la información. • Asegurarse que el usuario entendió todo lo esencial.
Despedida	• Despedirse amablemente • Transmitir sensación de que ha hecho todo lo posible para solucionar el problema o situación planteada • Dejar abierta la posibilidad para realizar nuevas consultas

IMAGEN CORPORATIVA

La imagen corporativa es el conjunto de elementos visuales y mensajes que una empresa utiliza para proyectar su identidad y valores ante el público. Esto incluye el logotipo, los colores, la tipografía, el diseño de materiales promocionales, la página web y la comunicación en redes sociales, entre otros.

La imagen corporativa en el sector de la salud es crucial, ya que influye en la confianza y percepción que los pacientes y la comunidad tienen sobre una institución o servicio de salud. Algunos aspectos clave incluyen:

CENTRO DE SALUD FAMILIAR FRANCISCO LABRIN COLTAUCO	PROTOCOLO DE BUEN TRATO AL USUARIO DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD DE LA COMUNA DE COLTAUCO (CESFAM, CECOSF, PSR, EMR Y SUR)	CÓDIGO: CCP01/TU
		VERSIÓN: 4.0
		FECHA DE ELABORACIÓN: Marzo 2025
		FECHA DE VIGENCIA: Marzo 2028
		PÁGINAS: Página 10 de 23

- Uso de credencial
- Uso de uniforme institucional de colores representativos al estamento o un color estándar para todos los funcionarios
- Presentación personal acorde a la atención al público, buena higiene personal, elementos/accesorios neutros, prendas de vestir acorde a funciones del funcionario/a
- Actitud receptiva ante usuarios/as para la resolutiveidad de dudas y solicitudes.
- Seguir el procedimiento de atención presencial detallado en el punto anterior.

COMUNICACIÓN CARA A CARA

Elementos básicos para una comunicación efectiva que deben estar presentes en una relación de Buen Trato:

1. Saludar, identificarse y presentarse. El usuario debe saber con quién está hablando en cada momento.
2. Trate al interlocutor de "usted". Nunca debe tutear.
3. Preguntarle al interlocutor en que puede ayudarle. Déjelo hablar y/o pídale su opinión.
4. Conducir la conversación sin cortar: para ello, se puede resumir, preguntar o parafrasear.
5. Escuchar activamente. Es decir, demostrar que se está escuchando y entendiendo al usuario.
6. Mirar a los ojos.
7. 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 terminología y lenguaje técnico.
 - Utilizar mensajes cortos, simples y ordenados.
 - Recordar que el exceso de información dificulta la comunicación.
 - No divagar ni dar rodeos.
 - No mezclar temas.
 - Consulte al usuario/a si entendió lo que se explicó.
 - No olvide despedirse

DECÁLOGO DEL BUEN TRATO

Desde el año 2015 se acuerda de forma participativa con el equipo de salud de APS Coltauco, la generación de un "Decálogo del Buen Trato," aplicable en las actividades desarrolladas en todos los establecimientos de salud municipal de la comuna. Los "diez mandamientos" del Buen Trato que incluye este decálogo son:

1. Saluda cordialmente

CENTRO DE SALUD FAMILIAR FRANCISCO LABRIN COLTAUCO	PROTOCOLO DE BUEN TRATO AL USUARIO DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD DE LA COMUNA DE COLTAUCO (CESFAM, CECOSF, PSR, EMR Y SUR)	CÓDIGO: CCP01/TU
		VERSIÓN: 4.0
		FECHA DE ELABORACIÓN: Marzo 2025
		FECHA DE VIGENCIA: Marzo 2028
		PÁGINAS: Página 11 de 23

- 2. Respeta y se humano en el trato
- 3. Escucha activamente y se empático
- 4. Informa con claridad y oportunidad
- 5. Colabora con tus compañeros
- 6. Realiza tus acciones con amor
- 7. Apoya con entusiasmo y creatividad
- 8. Disfruta lo que haces y pásalo bien
- 9. Se flexible y busca soluciones
- 10. Reconoce lo que se hace bien

Esta información, se encuentra ubicada en lugar visible en cada box de atención.

LEY DE ATENCIÓN PREFERENTE

La ley de atención preferente se despliega dentro todos los establecimientos de la red de salud de la comuna, la cual se lleva a cabo a través de las siguientes acciones para los usuarios:

ACCIONES	CESFAM	CECOSF	POSTAS DE SALUD RURAL	ESTACIÓN MEDICO RURAL
Filas preferentes para SOME	X			
Fila preferente para Farmacias	X			
Señalización de fila preferente en ventanilla de farmacia	X			
Afiches que describen la ley	X	X	X	X
Atención prioritaria	X	X	X	X
Entrega de credencial a cuidadores del PDS	X	X	X	X

CENTRO DE SALUD FAMILIAR FRANCISCO LABRIN COLTAUCO	PROTOCOLO DE BUEN TRATO AL USUARIO DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD DE LA COMUNA DE COLTAUCO (CESFAM, CECOSF, PSR, EMR Y SUR)	CÓDIGO: CCP01/TU
		VERSIÓN: 4.0
		FECHA DE ELABORACIÓN: Marzo 2025
		FECHA DE VIGENCIA: Marzo 2028
		PÁGINAS: Página 12 de 23

Video informativo de Ley preferente en sala de espera	X	X	X	X
---	---	---	---	---

Es de suma importancia que se lleven a cabo estas acciones, que den cuenta del cumplimiento de esta ley para que todos/as las personas perciban una atención de salud equitativa y de calidad.

GESTIÓN DE RECLAMOS DE OIRS

La gestión de reclamos en el contexto de un OIRS (Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias) se refiere al proceso de recibir, procesar y dar respuesta a los reclamos, quejas, sugerencias o solicitudes de la ciudadanía, esta gestión busca mejorar los servicios prestados y garantizar la satisfacción de las personas con los procesos administrativos o servicios ofrecidos, en este caso en el ámbito de salud, los usuarios tienen la capacidad de acercarse a la oficina (ubicada al ingreso del establecimiento) a manifestar por escrito sus solicitudes, reclamos, sugerencias, felicitaciones destinadas tanto a los funcionarios/as de salud como a la infraestructura que cuenta el establecimiento.

La implementación de un sistema eficiente de gestión de reclamos en una OIRS es esencial para garantizar la transparencia, la satisfacción de los usuarios y la mejora continua de los servicios, el flujograma para la gestión de reclamos se encuentra en apartado de anexos.

COMPLEMENTO DE PROTOCOLO DE BUEN TRATO PARA LAS UNIDADES DE CRÍTICAS

(Urgencia, Farmacia, Oficina de la derivación de Interconsultas)

Siguiendo Plan de Mejoramiento del Trato y la Satisfacción Usuaria; Diagnóstico de Presentaciones ciudadanas de los años 2020 y 2021; priorización realizada por el CGU y propuestas realizadas por los propios equipos funcionarios; se incorporan al presente protocolo, elementos de mejoramiento del trato al usuario/a para las unidades de urgencia, farmacia y oficina de coordinación de interconsultas a especialidades, según lo siguiente y que se considerarán complementarias a los aspectos previamente establecidos en el presente Protocolo

COMPLEMENTO DEL SERVICIO DE URGENCIA

Junto con reforzar un ambiente de acogida y cordialidad y comportarse en concordancia con lo señalado en el presente protocolo, al momento de dirigirse y saludar al usuario, los funcionarios que atienden en el Servicio de Urgencia deberán tener presente y dar cumplimiento a lo siguiente:

- Todo usuario/a que consulte en servicio de urgencias debe ser categorizado por funcionario TENS o enfermera(o).

CENTRO DE SALUD FAMILIAR FRANCISCO LABRIN COLTAUCO	PROTOCOLO DE BUEN TRATO AL USUARIO DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD DE LA COMUNA DE COLTAUCO (CESFAM, CECOSF, PSR, EMR Y SUR)	CÓDIGO: CCP01/TU
		VERSIÓN: 4.0
		FECHA DE ELABORACIÓN: Marzo 2025
		FECHA DE VIGENCIA: Marzo 2028
		PÁGINAS: Página 13 de 23

- Al momento de realizar la categorización, el funcionario informará al usuario/a, cuál es su categorización y los tiempos de espera que conlleva (entregando hoja informativa).
- El TENS que reciba al usuario/a, cuidará que los tiempos de espera no superen lo establecido en la respectiva categorización.
- Se mantendrá una comunicación con los usuarios, informando oportunamente los tiempos de espera conforme a contingencias de la urgencia (usuarios/as de gravedad).
- Presentación al médico de turno en caso de que usuario/a sea de mayor complejidad (categoría c3-c2-c1) para evaluación oportuna por el facultativo.
- En caso de que un usuario/a, se presente en horario en que no haya profesional médico en el Servicio de Urgencia y requiere de su atención con categorización c4-c5, para atención de morbilidad y que se pueda diferir según criterio y presente prioridad social (usuario/a adulto mayor, localización en rincones de la comuna, pediátrico, etc.), se podrá agendar inmediatamente para el siguiente día, previa conversación con encargada o personal de SOME, según disponibilidad.

COMPLEMENTO DE LA UNIDAD DE FARMACIA

Los servicios ofrecidos por la Unidad de Farmacia, se basan en el despacho de medicamentos enfocados a patologías crónicas y agudas; reconociendo también, la importancia de un despacho basado en la seguridad del usuario/a y en la calidad de la información entregada como reforzamiento de las indicaciones básicas respecto a los medicamentos, colaborando así en mejorar la adherencia al tratamiento de los mismos/as.

Junto con reforzar un ambiente de acogida y cordialidad y comportarse en concordancia con lo señalado en el presente protocolo, al momento de dirigirse y saludar al usuario, los funcionarios que despachan medicamentos deberán:

- Solicitar al usuario/a el documento y/o la información necesaria para su atención en la Unidad de Farmacia.
- Pesquisar y estar atentos a los errores que los usuarios/as puedan cometer respecto a sus recetas o medicamentos.
- Reforzar siempre la revisión de los medicamentos por parte de los usuarios/as (ya sea de inmediato o en su domicilio) con el fin de mejorar la seguridad del despacho y evitar problemas de dispensación.
- Demostrar disposición y sugerir que, en caso de presentar dudas posteriores respecto a sus medicamentos o su dispensación, el usuario/a podrá comunicarse con la Unidad de Farmacia para resolverlos.
- Proveer al usuario/a de información ya sea verbal y/o escrita en su ingreso a patología crónica o si el usuario solicita dicha información o si la situación lo amerita.
- En el caso que el usuario/a refiera molestias o problemas relacionados con el uso de medicamentos y según complejidad de la pregunta realizada, quien despacha, podrá ayudarlo directamente o derivar al Químico Farmacéutico a fin de que pueda ser orientado de mejor manera.

CENTRO DE SALUD FAMILIAR FRANCISCO LABRIN COLTAUCO	PROTOCOLO DE BUEN TRATO AL USUARIO DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD DE LA COMUNA DE COLTAUCO (CESFAM, CECOSF, PSR, EMR Y SUR)	CÓDIGO: CCP01/TU
		VERSIÓN: 4.0
		FECHA DE ELABORACIÓN: Marzo 2025
		FECHA DE VIGENCIA: Marzo 2028
		PÁGINAS: Página 14 de 23

- Frente a problemáticas no ligadas al uso de medicamentos (recetas no vigentes, solicitudes de horas médicas o control médico, etc.) se podrá informar al usuario/a y/o derivar al profesional o unidad que corresponda para resolver dichos problemas.
- Recordar despedirse siempre con cordialidad.

**COMPLEMENTO DE LA OFICINA DE REGISTRO Y DERIVACIÓN DEL
USUARIO/A PARA INTERCONSULTAS DE ESPECIALIDAD (SIGGES).**

Esta Unidad colabora en los procesos de referencia/contra referencia y el registro SIGGES, además de ser el nexo informativo entre la red y los usuarios y usuarias respecto de las garantías explícitas de salud (GES) y lo que concierne a las Listas de Espera para atención de especialidades médicas, retroalimentando las actualizaciones que conciernen a dichos procesos.

En concordancia con definiciones propias del área, el presente Protocolo refuerza lo siguiente:

- Conocer y manejar aspectos técnicos de la Listas de Espera y de las GES como aprendizaje fundamental por parte de los funcionarios de la unidad.
- Entregar de manera oportuna al usuario, información del estado de la interconsulta y el proceso en el que se encuentra dicha derivación, con palabras simples y claras, según Decálogo de Buen Trato y la necesidad requerida. (Se adjunta flujograma de derivación).
- Contribuir con todos los elementos de gestión disponibles para que los tiempos de espera por derivación sean en lo posible, minimizados. (pertinencia de interconsultas, rescate vía VD, gestión de casos, etc.)
- Verificar/actualizar datos de contacto de los usuarios y usuarias cada vez se realicen consultas en la unidad.
- Promocionar módulo de autoatención en FONENDO como estrategia de empoderamiento sobre las acciones en salud de nuestros usuarios/as que tienen acceso a estas tecnologías.
- Tener a disposición folletos informativos sobre los problemas de salud garantizados en APS con las coberturas correspondientes.
- Informar a usuarios/as los alcances de dichas coberturas de manera clara, con palabras simples y al alcance del entendimiento de quien lo requiera, siguiendo recomendaciones del Decálogo de Buen Trato.

CENTRO DE SALUD FAMILIAR FRANCISCO LABRIN COLTAUCO	PROTOCOLO DE BUEN TRATO AL USUARIO DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD DE LA COMUNA DE COLTAUCO (CESFAM, CECOSF, PSR, EMR Y SUR)	CÓDIGO: CCP01/TU
		VERSIÓN: 4.0
		FECHA DE ELABORACIÓN: Marzo 2025
		FECHA DE VIGENCIA: Marzo 2028
		PÁGINAS: Página 15 de 23

INDICADORES DE PROCESOS:

Pauta de Consulta a funcionarios/as.

Se aplicará pauta de consulta a funcionarios/as anexa en el mes de mayo de cada año en todos los establecimientos APS comunal según lo siguiente:

Título	Consulta a funcionarios
Propósito	Conocer nivel de conocimiento y aplicación Decálogo de Buen Trato
Tipo	De proceso
Numerador	Número de funcionarios que conocen y aplican en su totalidad el decálogo de buen trato, según encuesta aplicada.
Denominador	Número de funcionarios de atención primaria de Coltauco que respondieron la encuesta.
Fuente de datos	Encuesta
Umbral	≥ 80% de los funcionarios encuestados declaran conocer y aplicar completamente el Decálogo del Buen Trato.
Metodología de la selección	Muestra Universo ya que se considera a todos los funcionarios/as que responden la encuesta, no una muestra parcial.
Responsables	Encargada de OIRS/SU
Observaciones	

Encuesta de Satisfacción Usuaría:

Se aplicará Encuesta de Satisfacción Usuaría a quienes reciban atención en todos los establecimientos de salud de la comuna durante el mes de mayo, considerando para el tamaño de la muestra lo siguiente:

- Tamaño de la población:

CENTRO DE SALUD FAMILIAR FRANCISCO LABRIN COLTAUCO	PROTOCOLO DE BUEN TRATO AL USUARIO DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD DE LA COMUNA DE COLTAUCO (CESFAM, CECOSF, PSR, EMR Y SUR)	CÓDIGO: CCP01/TU
		VERSIÓN: 4.0
		FECHA DE ELABORACIÓN: Marzo 2025
		FECHA DE VIGENCIA: Marzo 2028
		PÁGINAS: Página 16 de 23

- CESFAM, CECOSF, PSR (incluida EMR) y en el Centro Comunitario de Rehabilitación (CCR) teniendo como universo el total de la población inscrita validada a diciembre del año anterior.
- Servicio de Urgencia Rural (SUR), considerando como universo, el promedio de atenciones mensuales del año anterior.
- Nivel de confianza: 90%
- Margen de error: 5%

La aplicación será realizada por funcionarios y representantes de CDL y CGU, durante el mes de mayo, a través de formulario de Google.

Título	Encuesta de Satisfacción Usuaría aplica a usuarios de los establecimientos de salud municipales de la comuna de Coltauco.
Propósito	Obtener información para mejoramiento de trato al usuario
Tipo	De Resultado
Numerador	Número de Encuestas aplicadas en CESFAM, CECOSF, CCR y PSR (incluida EMR).
Denominador	Es el tamaño de nuestra muestra según la población inscrita validada del año anterior.
Fuente de datos	Encargado de Estadística y Resultados de encuesta
Umbral	≥ 85% de las personas de la muestra
Metodología de la selección	Muestra aleatoria de usuarios que se encuentren inscritos en los establecimientos de CESFAM, CECOSF, CCR y PSR (incluida EMR)
Responsables	Encargada de OIRS/SU; Coordinadora de CESCOF y jefes de Sectores
Observaciones	

Título	Encuesta de Satisfacción Usuaría aplica en Servicio de Urgencias Rural (SUR) de la Comuna de Coltauco
Propósito	Obtener información para mejoramiento de trato al usuario

CENTRO DE SALUD FAMILIAR FRANCISCO LABRIN COLTAUCO	PROTOCOLO DE BUEN TRATO AL USUARIO DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD DE LA COMUNA DE COLTAUCO (CESFAM, CECOSF, PSR, EMR Y SUR)	CÓDIGO: CCP01/TU
		VERSIÓN: 4.0
		FECHA DE ELABORACIÓN: Marzo 2025
		FECHA DE VIGENCIA: Marzo 2028
		PÁGINAS: Página 17 de 23

Tipo	De Resultado
Numerador	Número de encuestas aplicadas a usuarios atendidos en el servicio de urgencias rural de la comuna de Coltauco.
Denominador	Es el promedio de atenciones mensuales del año anterior, por el servicio de urgencias rural de la comuna de Coltauco.
Fuente de datos	Encargado de Estadística y Resultados de encuesta
Umbral	≥ 85% de las personas encuestadas califican la atención como buena.
Metodología de la selección	Muestra aleatoria del promedio de las atenciones del año anterior por el servicio de urgencias rural de la comuna de Coltauco
Responsables	Encargada de OIRS/SU; Coordinadora de CESCOF y jefes de Sectores
Observaciones	

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Ley N° 20.584. (Regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud)
- Atención Farmacéutica y Seguimiento Fármaco-terapéutico en APS. Basado en la Metodología POLARIS de SFT, desarrollado por la Facultad de Química de la Pontifica Universidad Católica de Chile, 2018.
- Diseño y evaluación piloto de un procedimiento de conciliación de la medicación en pacientes atendidos en el Servicio de Medicina Interna de un hospital de alta complejidad, Universidad De Chile, 2020.
- Plaza, C. (2018). Evaluacion del impacto de los Servicios Farmaceuticos Asistenciales: Programa POLARIS. Ars Pharmaceutica, 59(2), 8. Disponible en: <https://revistaseug.ugr.es/index.php/ars/article/view/8088/6969>.
- Estrategia de cuidado integral centrado en las personas para la promoción, prevención y manejo de la cronicidad en contexto de multimorbilidad, Subsecretaría de Redes Asistenciales, División de Atención Primaria, Subsecretaría de Salud Pública, división de prevención y control de enfermedades, 2021.
- Protocolo categorización de demanda en la red local de urgencias del Servicio de Salud O'Higgins. Resolución exenta N°3322 del 26.10.11

CENTRO DE SALUD FAMILIAR FRANCISCO LABRIN COLTAUCO	PROTOCOLO DE BUEN TRATO AL USUARIO DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD DE LA COMUNA DE COLTAUCO (CESFAM, CECOSF, PSR, EMR Y SUR)	CÓDIGO: CCP01/TU
		VERSIÓN: 4.0
		FECHA DE ELABORACIÓN: Marzo 2025
		FECHA DE VIGENCIA: Marzo 2028
		PÁGINAS: Página 18 de 23

DISTRIBUCIÓN.

- Jefa Departamento de Salud.
- Directora CESFAM
- Coordinadora CESCOF
- Consejo Local de Salud
- Comité de Gestión Usuaria
- Encargados y Encargadas de Sector
- Encargados y Encargadas de Programas
- Encargados y Encargadas de Postas
- Jefatura Servicio de Urgencia
- Jefe de Farmacia
- Jefatura Oficina de Registro y Derivación de Interconsultas
- OIRS
- Referente de Satisfacción Usuaria
- Todo el personal de los establecimientos de salud de la Comuna de Coltauco
- Archivo.

HOJA DE ACTUALIZACIONES DEL PROTOCOLO

Página	Modificación	Fecha	Responsable
16-19	Incorpora complementos para Urgencia, farmacia y oficina de la referencia	08.06.2022	Jorge Bacigalupo
21 y 24-27	Cambio de pauta de evaluación usuaria por Encuesta de Satisfacción Usuaria	27.05.2024	Jorge Bacigalupo
9-10-11-13-14-15-25-26	Se incorpora procedimiento en la atención presencial, imagen corporativa, apartado de Ley preferente en Salud y gestión de reclamos OIRS, con sus anexos correspondientes.	30.09.2024	Fernanda Cabezas

CENTRO DE SALUD FAMILIAR FRANCISCO LABRIN COLTAUCO	PROTOCOLO DE BUEN TRATO AL USUARIO DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD DE LA COMUNA DE COLTAUCO (CESFAM, CECOSF, PSR, EMR Y SUR)	CÓDIGO: CCP01/TU
		VERSIÓN: 4.0
		FECHA DE ELABORACIÓN: Marzo 2025
		FECHA DE VIGENCIA: Marzo 2028
		PÁGINAS: Página 19 de 23

14-15-16	Se actualiza información de ley de atención preferente en adulto mayor, discapacitados y cuidadores. Se desglosa con claridad el tipo de muestra a utilizar en la encuesta del Buen trato al usuario, dando mejoras a dicha encuesta para su aplicación y a la encuesta de funcionarios.	01.03.2025	Carla Ormeño
----------	--	------------	--------------

VERSIONES PREVIAS DEL DOCUMENTO

Nº versión	Elaborado	Revisado	Autorizado	Nº decreto	Fecha
01	Jorge Bacigalupo			528	01.06.16
02	Jorge Bacigalupo	Carolina Reyes	Ivonne Farias	239	08.06.22
03	Jorge Bacigalupo	Carolina Reyes	Ivonne Farias	288	27.05.24

CENTRO DE SALUD FAMILIAR FRANCISCO LABRIN COLTAUCO	PROTOCOLO DE BUEN TRATO AL USUARIO DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD DE LA COMUNA DE COLTAUCO (CESFAM, CECOSF, PSR, EMR Y SUR)	CÓDIGO: CCP01/TU
		VERSIÓN: 4.0
		FECHA DE ELABORACIÓN: Marzo 2025
		FECHA DE VIGENCIA: Marzo 2028
		PÁGINAS: Página 20 de 23

ANEXOS

PAUTA DE EVALUACIÓN DE LOS FUNCIONARIOS

Características a Evaluar	SI	NO
1. ¿Usted conoce el "Decálogo del Buen Trato"?		
2. ¿Usted tiene a la vista el "Decálogo del Buen Trato"?		
3. ¿Usted conoce los componentes del "Decálogo del Buen Trato"?		

4. ¿Cuáles componentes del decálogo aplica con mayor frecuencia?:

- ___ Saluda cordialmente
- ___ Escuchar activamente y ser empático.
- ___ Respetar y ser humano en el trato.
- ___ Otro.Cuál? _____

5. Para personal del Servicio de Urgencia; Farmacia u Oficina de Registro (SIGGES); Ud. aplica principalmente el siguiente elemento de apoyo al Buen Trato:

_____ Por favor, identifíquese según profesión o categoría funcionaria:

Administrativo/a		Kinesiólogo/a		Enfermero/a		Podólogo/a	
Nutricionista		Asistente Social		TENS		Matrona	
Médico		Odontólogo/a		Psicólogo/a		Terapeuta Ocupacional	
Fonoaudiólogo		TONS		Auxiliares de Servicio		Chofer	

Fecha _____

CENTRO DE SALUD FAMILIAR FRANCISCO LABRIN COLTAUCO	PROTOCOLO DE BUEN TRATO AL USUARIO DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD DE LA COMUNA DE COLTAUCO (CESFAM, CECOSF, PSR, EMR Y SUR)	CÓDIGO: CCP01/TU
		VERSIÓN: 4.0
		FECHA DE ELABORACIÓN: Marzo 2025
		FECHA DE VIGENCIA: Marzo 2028
		PÁGINAS: Página 21 de 23

ENCUESTA PARA MEDIR TRATO Y SATISFACCIÓN USUARIA

- Formato encuesta Google



Encuesta de Satisfacción Usuaría

La siguiente encuesta responde a lo planteado en Protocolo del Buen Trato de los establecimientos de salud de la Comuna de Coltauco, para medir trato y satisfacción usuaria.

* Indica que la pregunta es obligatoria

Su atención se realizó en: *

☐ CESFAM Coltauco

☐ SUR

☐ CCR

☐ Posta Rinconada de Idahue

☐ EMC Cuesta de Idahue

☐ CECOSF Loreto

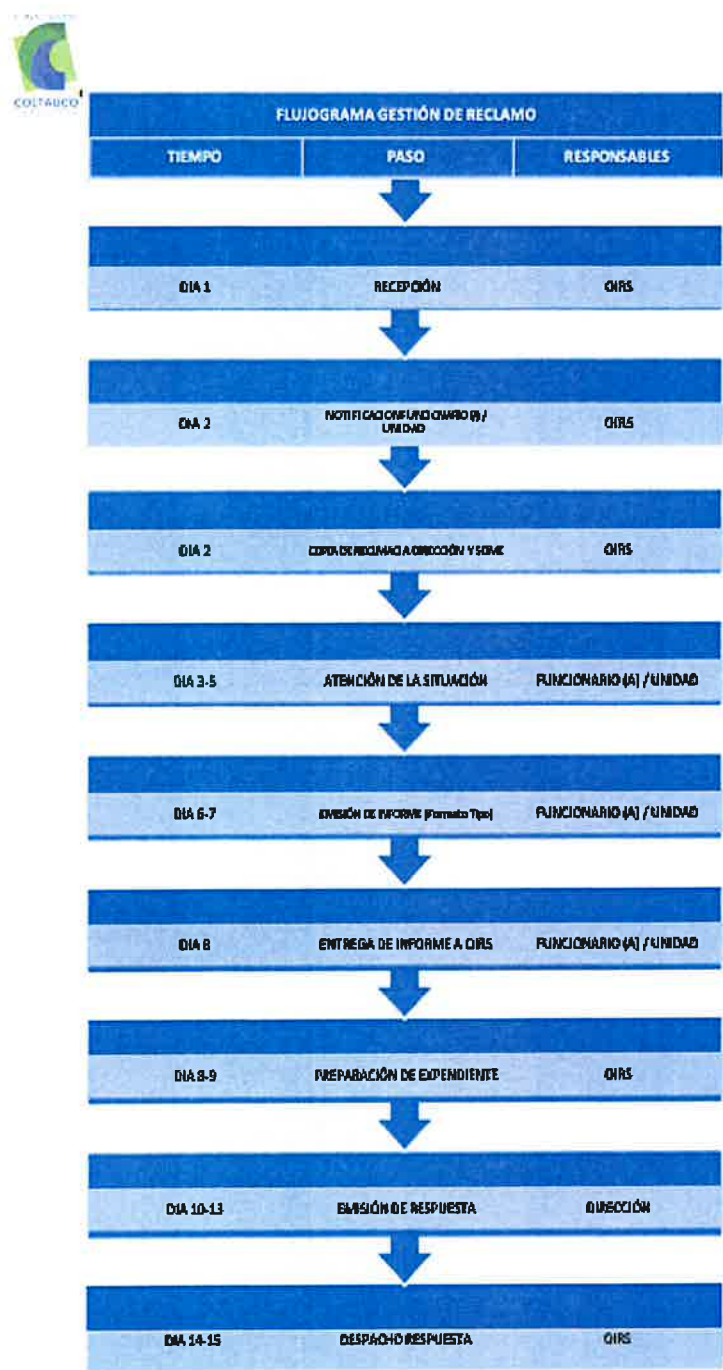
Fecha de atención: *

Tu respuesta

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSedr-RDLS5aeP5z6jKdHxx_09iWcCxaNpgH_RtKgDQCKoGQig/viewform?usp=header

CENTRO DE SALUD FAMILIAR FRANCISCO LABRIN COLTAUCO	PROTOCOLO DE BUEN TRATO AL USUARIO DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD DE LA COMUNA DE COLTAUCO (CESFAM, CECOSF, PSR, EMR Y SUR)	CÓDIGO: CCP01/TU
		VERSIÓN: 4.0
		FECHA DE ELABORACIÓN: Marzo 2025
		FECHA DE VIGENCIA: Marzo 2028
		PÁGINAS: Página 22 de 23

FLUJOGRAMA GESTION DE RECLAMO



CENTRO DE SALUD FAMILIAR FRANCISCO LABRIN COLTAUCO	PROTOCOLO DE BUEN TRATO AL USUARIO DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD DE LA COMUNA DE COLTAUCO (CESFAM, CECOSF, PSR, EMR Y SUR)	CÓDIGO: CCP01/TU
		VERSIÓN: 4.0
		FECHA DE ELABORACIÓN: Marzo 2025
		FECHA DE VIGENCIA: Marzo 2028
		PÁGINAS: Página 23 de 23