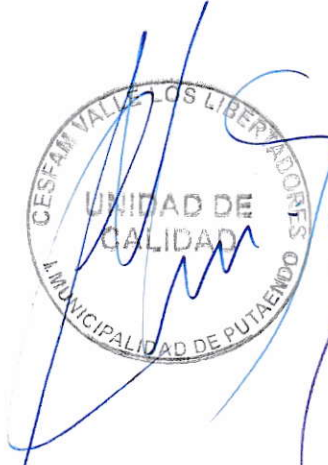




PROTOCOLO CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES

Código : PRO_CAL_18
Edición : 02
Fecha : JULIO 2024
Página : 1 de 23
Vigencia : 2024- 2027

PROTOCOLO ATENCION Y TRATO AL USUARIO

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
  Andrés Escalona Millón Encargado OIRS	  Cristóbal Meneses Solari Encargado de Calidad	  Juan Francisco Maderiaga Muñoz Dirección
Fecha: Julio 2024	Fecha: Julio 2024	Fecha: Julio 2024

	PROTOCOLO CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES		Código : PRO_CAL_18
			Edición : 02
			Fecha : JULIO 2024
			•Página : 2 de 23
			Vigencia : 2024- 2027
PROTOCOLO ATENCION Y BUEN TRATO AL USUARIO			

Introducción:

El mejoramiento de la calidad en la atención al usuario es un proceso continuo a partir del año 2005 (Reforma de Salud), paulatinamente se han implementado medidas orientadas a este objetivo, entre ellas el trato al usuario.

El protocolo de “**Atención de Usuario y Buen Trato**” se genera por la necesidad de mejorar positivamente la satisfacción de los usuarios del establecimiento en base a la experiencia que perciben del trato y atención en las diferentes áreas, profesionales, técnicos, administrativos y auxiliares, de esta manera se realiza de forma consensuada y en conjunto con los representantes de la comunidad.

Este documento se desarrolló de manera consensuada y en conjunto a la información entregada por la comunidad de los diferentes sectores de Putaendo, las que son representadas por sus mesas territoriales; que se componen de diferentes organizaciones sociales, juntas de vecinos, CODELO y también por usuarios de los diferentes dispositivos de salud del CESFAM Valle Los Libertadores de Putaendo que acuden para recibir atención y prestaciones de salud.

Del mismo modo este protocolo también contiene todos los pasos que el funcionario debe seguir, al momento de atender a un paciente y usuario, así como los aspectos más importantes que debe tomarse en cuenta al momento de ocurrir el primer contacto, y así poder desde un principio, brindar una atención de calidad, más humanizada y personalizada al usuario que lo requiere.

Se espera que el siguiente documento contribuya a la formación de los funcionarios en propiciar una atención de calidad hacia el usuario, y una guía de atención ante situaciones difíciles donde el funcionario y la institución se ponen a prueba.

1. Objetivo.

Contribuir a mejorar la percepción de satisfacción usuaria, promoviendo conductas observables definidas como una atención digna e inclusiva, que resguarde principios éticos en el trato que se otorga a los usuarios/as y sus familias, fortaleciendo y cautelando sus derechos explícitos de no discriminación por género, orientación sexual, identidad de género, y otras características, respeto a la privacidad, pudor, confidencialidad, acompañamiento e información y calidad en los procesos técnicos y administrativos, esto de manera consensuada e informada a la comunidad.

	PROTOCOLO CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES	Código : PRO_CAL_18 Edición : 02 Fecha : JULIO 2024 Página : 3 de 23 Vigencia : 2024- 2027
PROTOCOLO ATENCION Y BUEN TRATO AL USUARIO		

Objetivos Específicos:

- Instalar pautas que orienten y aconsejen al funcionario (a) a entregar una atención más humanizada, amable, acogedora e inclusiva, con atención a la diversidad de género y sexual, teniendo en cuenta la necesidades expresadas por la comunidad.
- Proporcionar información clara y accesible sobre las conductas a seguir por los funcionarios(as) de atención directa de público frente a determinadas situaciones.
- Prevenir y mejorar situaciones de conflicto en las unidades con atención directa de usuarios, asegurando un enfoque de género, inclusivo y de no discriminación.
- Constatar cumplimiento y percepción de los usuarios, con mecanismos que aseguren la participación representativa de la comunidad y usuarios de los diferentes dispositivos del CESFAM Valle Los Libertadores de Putaendo

2. Alcance.

El presente protocolo de atención y trato al usuario está dirigido a todos los funcionarios del área de la salud del Centro de Salud Familiar de la comuna de Putaendo, y su CECOSF "Estación Las Coimas", sus 4 postas y servicios de atención rural.

3. Asignación de responsabilidades.

Funcionario	De que es responsable
Directivos	Difundir y velar por el cumplimiento del Protocolo de atención, asegurando la inclusión de perspectiva de genero en todas las accione de difusión y cumplimiento del mismo.
Jefes de Sectores, Jefes de Unidades y/o Programas con atención directa	Asegurar que el protocolo de atención se aplique de manera inclusiva, respetando la diversidad de género en sus respectivas dependencias.
Funcionarios	Utilizar como base para la atención de usuarios los lineamientos establecidos en el protocolo de atención, para las diferentes prestaciones y actividades que, de acuerdo a la naturaleza de la de la unidad en la que se desempeña, le corresponda otorgar.
Encargado de Satisfacción Usuaría	Monitorear el cumplimiento del protocolo de atención con un enfoque de género, y medir e informar sobre la satisfacción usuaria con respecto a este ámbito.

	PROTOCOLO CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES	Código : PRO_CAL_18
		Edición : 02
		Fecha : JULIO 2024
		Página : 4 de 23
		Vigencia : 2024- 2027
PROTOCOLO ATENCION Y BUEN TRATO AL USUARIO		

4. Desarrollo.

Glosario

Accesibilidad: Facilidad de entrar en contacto con el servicio o los funcionarios, facilidad de acceso físico y telefónico. Es un componente de la calidad de los servicios 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 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.

Calidad percibida: Básicamente consiste en la imagen o el concepto de la calidad de un servicio que tienen sus usuarios. Incluye aspectos científicos-técnicos, (fiabilidad, capacidad de respuesta, competencia técnica...), aspectos relacionados con la relación y comunicación con los funcionarios, (trato, amabilidad, capacidad de escucha, empatía, interés...) y aspectos sobre el entorno de la atención, (ambiente, decoración, equipamiento, limpieza, etc.).

Capacidad de respuesta: Hacer las cosas a su tiempo. Agilidad de trámites. Es un componente de la calidad de los servicios de salud.

Competencia: Capacidad y aptitud para realizar una tarea o desempeñar unas funciones de manera correcta y adecuada.

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.

	PROTOCOLO CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES	Código : PRO_CAL_18
		Edición : 02
		Fecha : JULIO 2024
		Página : 5 de 23
		Vigencia : 2024- 2027
PROTOCOLO ATENCION Y BUEN TRATO AL USUARIO		

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 funcionarios de las instituciones de salud pública más valorados por los usuarios.

Escucha activa: Acto de oír con atención voluntaria y alerta, para demostrar interés complementado con señales verbales, gestos no verbales y lenguaje corporal.

Expectativas: Se refiere a aquello que los usuarios esperan encontrar cuando acuden a alguno de los Centros 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 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 los servicios de salud.

Garantía: Acción y efecto de asegurar lo estipulado.

Mejora: Acciones encaminadas a incrementar la calidad de los servicios y, por tanto, a incrementar la satisfacción de los funcionarios y de los usuarios.

Orientación al usuario: Se refiere a la forma en que están organizados los servicios. Los servicios prestados por el CESFAM y sus Establecimientos dependientes 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.

Protocolo: Conjunto de normas y procedimientos útiles para la transmisión de datos (comunicación), conocido por el emisor y el receptor.

Funcionarios: Son todos y cada uno de los de las personas que desarrollan su trabajo en los Establecimientos de la APS Municipal.

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 encontrar.

Diversidad de Género: Reconocimiento de las diferentes identidades y expresiones de género, más allá del binario masculino y femenino.



PROTOCOLO CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES

Código : PRO_CAL_18

Edición : 02

Fecha : JULIO 2024

Página : 6 de 23

Vigencia : 2024- 2027

PROTOCOLO ATENCION Y BUEN TRATO AL USUARIO

Usuario/ paciente/ cliente: Persona que utiliza, demanda y elige los servicios de salud. En torno a él se organizan todos los servicios que se prestan en el CESFAM y sus Establecimientos Dependientes. Debe ser el eje y centro alrededor del cual se organizan las actividades del sistema de salud.

Equidad de Género: Principio que busca asegurar el acceso igualitario a oportunidades y recursos, sin discriminación por razón de género.

Inclusión: Prácticas y políticas que aseguran la participación plena y equitativa de todas las personas, sin importar su género, orientación sexual, identidad de género u otras características.

DECLARACIÓN DE ATENCION USUARIO

El protocolo estará constituido a lo menos por los siguientes puntos, en que se establece que los usuarios y usuarias tendrán derecho a:

- Recibir una atención amable, acogedora e inclusiva.
- Al respeto de su personalidad, dignidad e intimidad, sin importar su género, orientación sexual o identidad de género.
- A la confidencialidad de toda la información relacionada con su proceso de atención.
- Conocer el nombre de los funcionarios que lo atienden.
- Recibir información clara y sencilla respecto a su necesidad o inquietud derivada de las prestaciones de salud.

CONDICIONES GENERALES PARA LA ATENCION

- Utilizar un tono de voz adecuado, amable y cordial.
- Evitar un lenguaje coloquial y uso de siglas, en el caso de usarlas, se deben explicar.
- Dar prioridad al usuario, es decir, si el funcionario está conversando con su compañero y se acerca un usuario, dejar la conversación y enfocarse en el usuario.
- En todo momento mantener contacto visual con la persona, sobre todo en momentos en los cuales se le está dirigiendo la palabra.
- Mantener credencial siempre visible.



PROTOCOLO CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES

Código : PRO_CAL_18
Edición : 02
Fecha : JULIO 2024
Página : 7 de 23
Vigencia : 2024- 2027

PROTOCOLO ATENCION Y BUEN TRATO AL USUARIO

- Tratar al usuario por su nombre, pero siempre en un marco de respeto, se recomienda tratar al usuario de "usted" como complemento. (ejemplo: "Sr. García, ¿me permite...?" "Sra. Gladys, ¿usted ha asistido a...?").
- Evitar llamadas tanto telefónicas como de celular (ya se llamar o recibir) durante la atención, a excepción de que sea en relación y en servicio de la atención.
- Cuidar su presentación personal, recuerde que usted es la cara de la institución.
- En el caso de alguna situación de conflicto siempre mantener la calma y ser empático con el usuario, para evitar que la situación se salga de control.
- En el caso que sea necesario, pedir disculpas a nombre del establecimiento, sin culpar a otros.
- No haga comentarios en voz alta acerca de las patologías que presenta un usuario, tampoco deje documentos relacionados a la vista del público general.
- No deje de atender al usuario por contestar el teléfono, a menos que la llamada tenga directa con la atención del usuario presente. Mantenga un volumen de timbre telefónico moderado bajo.
- En el caso de derivación, es necesario conocer qué hace cada departamento o área del Cesfam y saber cuáles son los funcionarios involucrados en cada trámite o servicio que se indica al usuario. Si la situación lo permite, llame a la sección de derivación comunicando el envío del usuario, así también asegurará desplazamientos con la certeza que habrá un receptor.
- Si la persona es transgenero o transexual (Trans), se le debe llamar en lo posible por su nombre social, independiente del nombre legal (Circular N° 34 del Ministerio de Salud, vigente desde el 13 de septiembre del 2011).
- Trate al Usuario del mismo modo que le gustaría que lo trataran a usted.
- Sea amable y despídase cortésmente.
- Asegurar que la atención sea inclusiva y respetuosa de la diversidad de género.
- Utilizar un lenguaje que no asuma el género de la persona y preguntar por el pronombre preferido si es necesario.
- Evitar comentarios y actitudes que puedan ser percibidos como discriminatorios o excluyentes por razón de género.

	PROTOCOLO CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES	Código : PRO_CAL_18
		Edición : 02
		Fecha : JULIO 2024
		Página : 8 de 23
		Vigencia : 2024- 2027
PROTOCOLO ATENCION Y BUEN TRATO AL USUARIO		

Guía General de la comunicación.

La calidad de la comunicación entre el funcionario de salud y el usuario está en relación directa con los resultados positivos que se pueden obtener de ese encuentro, tanto sanitarios como de otro tipo.

Los siguientes aspectos constituyen una guía general de actuación para mejorar la calidad de la comunicación entre los funcionarios y los usuarios en circunstancias normales, tanto en el ámbito de la consulta, del servicio de atención al usuario o del domicilio de este.

Para lograr una comunicación eficaz y de calidad con el usuario es necesario:

1. Saludar, identificarse y presentarse. El usuario debe saber con quién está hablando en cada momento.
2. Siempre que sea posible, mantener la entrevista sentados.
3. Dejar hablar al interlocutor, preguntarle, pedirle 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 la terminología y el lenguaje técnico.
 - Ordenar las ideas y mensajes.
 - Utilizar mensajes cortos y simples.
 - Recordar que el exceso de información dificulta la comunicación.
 - No divagar ni dar rodeos: "Ir al grano".
 - No mezclar temas.
 - Poner ejemplos cercanos a la persona con la que se habla.
 - Hablar en positivo.

	PROTOCOLO CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES		Código : PRO_CAL_18
			Edición : 02
			Fecha : JULIO 2024
			Página : 9 de 23
			Vigencia : 2024- 2027
PROTOCOLO ATENCION Y BUEN TRATO AL USUARIO			

- Repetir las ideas más importantes.
 - Y preguntar al usuario, si nos ha entendido, si le quedan dudas, si quiere saber algo más. Es muy importante estar seguros de lo que el usuario ha captado.
8. Mostrar interés y preocupación por los problemas y necesidades del usuario, tanto las verbalizadas como las que no se expresan verbalmente.
 9. Asumir la comunicación como una actitud y como una capacidad que se puede aprender.
 10. Promover la participación del usuario en la toma de decisiones. Enfatizar el carácter de diálogo y acuerdo. Preguntarle, pedirle opinión.
 11. Utilizar apoyos visuales siempre que sea posible. Cualquier información, si además de oírla se ve, aumenta el potencial de comprensión y recuerdo.
 12. Promover la participación del usuario en la toma de decisiones, enfatizando la importancia de reconocer y respetar las diferencias de género.
 13. Incluir ejemplos y situaciones en la capacitación del personal que reflejen una variedad de identidades y expresiones de género.
 14. Adaptar el lenguaje y la comunicación para ser inclusivos y respetuosos de la diversidad de género.

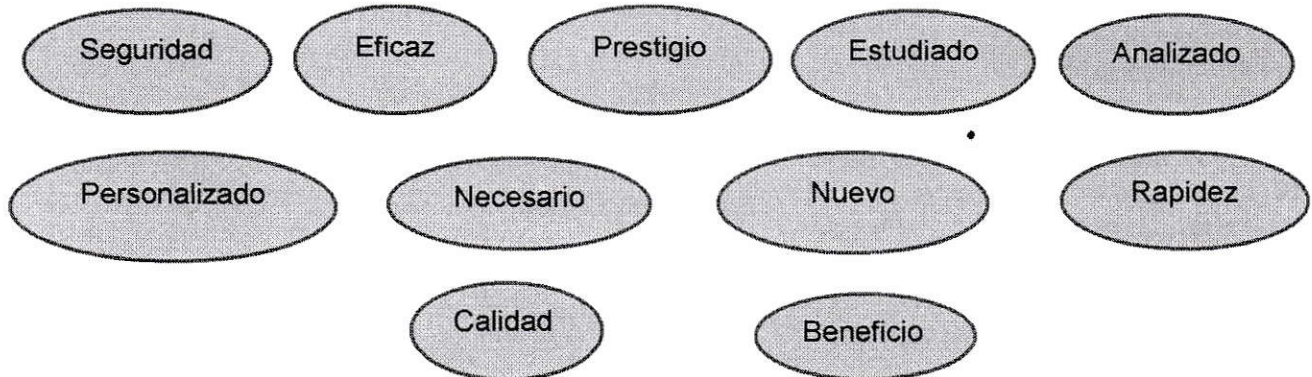
Despedirse dejando claro en qué se queda, qué tiene que hacer el usuario la próxima vez, dónde tiene que dirigirse, con qué persona.

Utilización del Lenguaje en la Comunicación con el usuario

- ✓ El vocabulario ha de ser fresco y actual, pero nunca vulgar.
- ✓ Utilizar preferentemente el tiempo presente.
- ✓ El estilo adoptado debe ser en positivo: "Puedo informarle un poco más tarde, ya que entonces tendré a mano la agenda o Lista".
- ✓ Usar siempre palabras del lenguaje común

	PROTOCOLO CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES		Código : PRO_CAL_18
			Edición : 02
			Fecha : JULIO 2024
			Página : 10 de 23
			Vigencia : 2024- 2027
PROTOCOLO ATENCION Y BUEN TRATO AL USUARIO			

Existen palabras "comodín" que pueden ser utilizadas cuando se preste la ocasión para referirnos a los servicios y prestaciones del Servicio de Salud:



Hay una serie de palabras y expresiones que deben evitarse:

- Las expresiones negativas: "No, es imposible".
- Fórmulas agresivas: "No, eso en absoluto".
- Frases de relleno: "Eventualmente", "tenga paciencia".
- Las expresiones personales: "Está usted equivocado".
- Los tecnicismos: "Le van a hacer un EMP".
- Expresiones que denoten inseguridad: "No sé si podremos".

Atención y/o Contacto Vía Telefónica

El contacto vía telefónica es uno de los medios de comunicación más utilizada en la actualidad por su rapidez e inmediatez. Sin importar la distancia a que se encuentre, el público recurre constantemente a él para comunicarse en forma expedita con nuestra institución o servicio. Incluso, en muchas ocasiones el primer contacto que se tiene con una organización es a través del teléfono.

La calidad de la respuesta que obtengan en sus llamadas, determinará la imagen que las personas se formarán de nuestra organización, ya sea como profesional, moderna, eficaz y con un personal entrenado para un buen trato. A continuación se detallan algunos elementos fundamentales en una atención telefónica de buena calidad.

	PROTOCOLO CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES	Código : PRO_CAL_18
		Edición : 02
		Fecha : JULIO 2024
		Página : 11 de 23
		Vigencia : 2024- 2027
PROTOCOLO ATENCION Y BUEN TRATO AL USUARIO		

- 1.- Saludar e identificarse, considera que el tono de la voz al tomar la llamada deberá ser cálido y acogedor, de modo que el interlocutor perciba que existe interés por escucharlo activamente y por ayudarlo a resolver el motivo de su consulta.
- 2.- Escuchar activamente, realizar preguntas que denoten su interés en la conversación.
- 3.- Reformular preguntas, de tal forma de resumir la información obtenida.
- 4.- Responder, entregar la información solicitada, la elección de las palabras que se utilizan en una conversación telefónica, es un elemento que en gran medida determina el éxito de la comunicación, evitar tecnicismos, utilizar un lenguaje ágil y espontáneo, evitar tutear a las personas o bien hablar con familiaridad.
5. Despedirse, indicando la invitación a una nueva consulta.
- 6.- Sonrisa Telefónica. Al sonreír nuestra voz es más cálida y acogedora, ofrece mayor empatía al usuario y permite que el diálogo sea más provechoso.

Orientación General Atenciones:

Saludo y Presentación:

- Buenos días/buenas tardes/ buenas noches (según corresponda)
- Mi nombre es ...
- Uso Obligatorio de la credencial de identificación.
- Sr. Sra. ¿Cuál es su nombre?

Esta etapa es fundamental dado que puede marcar la disposición de los interlocutores durante toda la conversación. Se debe mostrar un trato agradable, buena disposición y una actitud positiva. Si la persona se encuentra alterada se debe mantener una actitud calmada. La presentación puede omitirse solo si se ha atendido al usuario anteriormente y entre ambos ya se conocen, por último, cabe destacar que el saludo inicial es un gesto de educación y de respeto hacia el otro.

Motivo de Consulta:

- ¿En qué lo puedo ayudar?/ ¿Cuál es su consulta?/ ¿Qué información desea obtener?/ Que necesita? / ¿En qué puedo atenderlo?

Es el funcionario quien debe abrir la relación de atención. Debe mostrar interés en lo que le están exponiendo y si detecta a algún usuario confundido o desorientado, debe



PROTOCOLO CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES

Código : PRO_CAL_18

Edición : 02

Fecha : JULIO 2024

Página : 12 de 23

Vigencia : 2024- 2027

PROTOCOLO ATENCION Y BUEN TRATO AL USUARIO

actuar proactivamente, acercándose y consultar si tiene dudas, que desea, que busca, etc.

Escucha activa:

Dejar que la persona exprese su duda, consulta, malestar, confusión u otra, sin interrupciones, esto debe ser acompañado de una escucha activa y contacto visual por parte del funcionario. Según sea el caso, si es necesario indagar más, se debe hacer para comprender correctamente la demanda del usuario.

La escucha activa es fundamental (desde la postura corporal hasta el contacto visual) ya que demuestra el interés del funcionario y la importancia que se da al usuario.

Respuesta:

Al contar con la respuesta que requiere el usuario, esta debe ser transmitida en forma precisa y clara, en un lenguaje simple y sin tecnicismo que puedan confundir al usuario. La respuesta puede ser acompañada de algún material informativo, como volantes, trípticos y/o anotación de un dato relevante.

En el caso de no contar con la información requerida, o esta no sea de resolución del punto de atención, se deben evitar respuestas como; "No", "Aquí no es", "No sé", "pregunte en otro lado"; se debe derivar y orientar al usuario donde corresponda. Se debe explicar que "lamentablemente" (utilizar este concepto) se trata de un tema fuera de su competencia y que debe dirigirse a....

Verificación de la comprensión:

-Entonces, ¿quedamos en...? / Cualquier otra duda, dígamela.... / ¿Alguna duda o consulta?

Dado que muchas veces los usuarios no entienden el mensaje entregado y por vergüenza o timidez no vuelven a preguntar, el funcionario debe asegurarse de que la información entregada fue entendida. Antes del cierre de la atención se debe consultar si existe alguna duda y/o si queda alguna más.

Despedida:

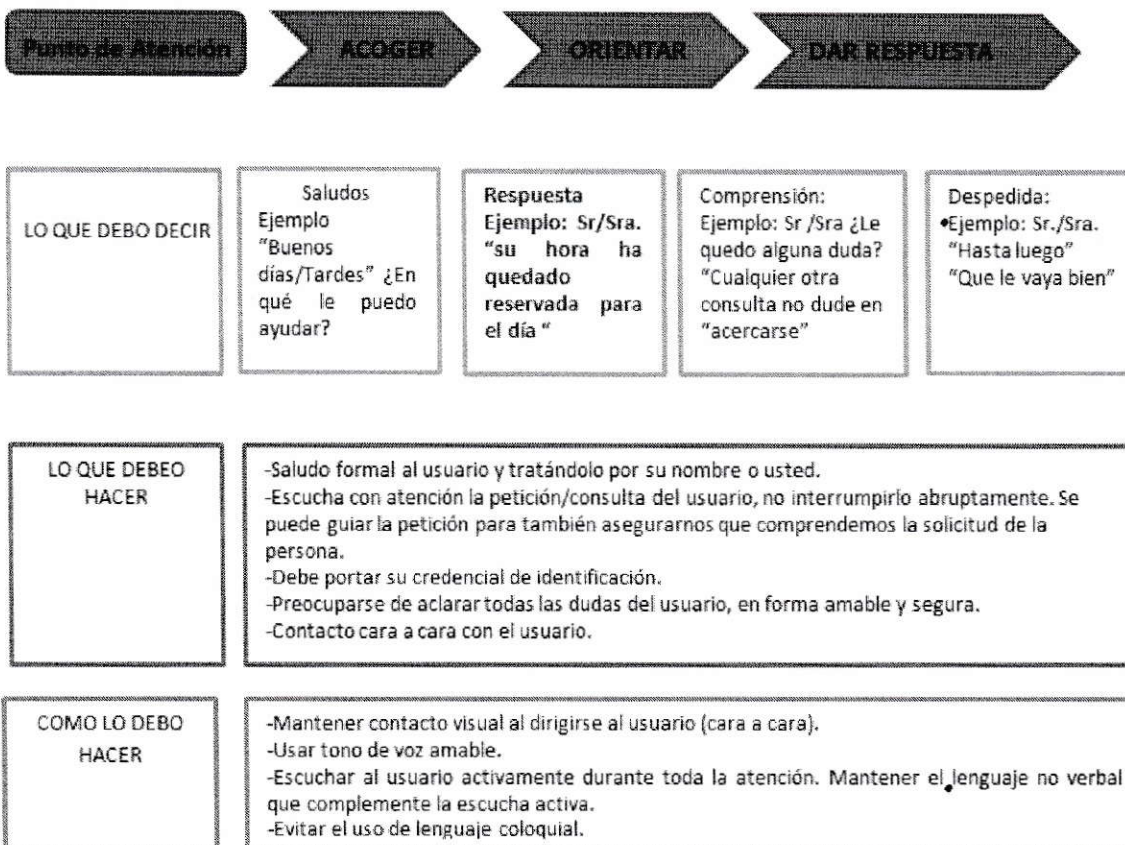
Hasta luego/ Que tenga un buen día...

Debe seguir la lógica de una atención cordial y amable. La despedida busca ser la culminación de un proceso satisfactorio en cuanto a la percepción de la recepción y atención que brinda el establecimiento.

	PROTOCOLO CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES		Código : PRO_CAL_18
			Edición : 02
			Fecha : JULIO 2024
			Página : 13 de 23
			Vigencia : 2024- 2027
PROTOCOLO ATENCION Y BUEN TRATO AL USUARIO			

El proceso descrito pretende ser una contribución a la imagen y valoración del servicio que se otorga, por lo tanto influirá en la atención y satisfacción usuaria.

Resumen básico del Protocolo de Atención:



Método de implementación del Protocolo.

La implementación del Protocolo de "Atención al Usuario/a y buen trato" se formulará de manera consensuada y a raíz de las necesidades expresadas por los participantes de las mesas territoriales y usuarios de los diferentes dispositivos de salud del CESFAM Valle de los Libertadores, de forma representativa y conforme a la aplicación de una encuesta que entrega la apreciación y percepción de la atención de los usuarios en nuestro establecimiento, todo esto con el objetivo de trabajar en estrategias y acciones que mejoren la experiencia de atención en salud, generando así una mayor satisfacción por parte de los usuarios.

	PROTOCOLO CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES	Código : PRO_CAL_18
		Edición : 02
		Fecha : JULIO 2024
		Página : 14 de 23
		Vigencia : 2024- 2027
PROTOCOLO ATENCION Y BUEN TRATO AL USUARIO		

Una vez finalizado el proceso de participación ciudadana, recolección de necesidades y diálogo con la comunidad, se elaborará un informe anual donde se visibilice y expongan las necesidades y el trabajo consensuado con la comunidad para la elaboración, conocimiento, aplicación y cumplimiento de este Protocolo tanto en CESFAM como en sus dispositivos

5. Método estadístico de cálculo muestral

El cálculo de la muestra se realizará acorde a la población percapitada por cada sector de la comuna, Para calcular la muestra por dispositivo de salud se tomó el total de población percapitada y se estratificó en proporción a la población asignada a cada dispositivo, de igual manera la muestra de la población total se dividió en relación a la proporción de dichos estratos.

El tamaño muestral se calculó con la población total de 17.149 en una calculadora de tamaño muestral (link: <https://www.questionpro.com/es/calculadora-de-muestra.html>) con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5 %.

Calculadora de tamaño de muestras para tu investigación

Con esta calculadora podrás cuantificar de forma rápida y efectiva el tamaño de la muestra de tu siguiente investigación. Sin duda, utilizarla te permitirá ahorrar una gran cantidad de tiempo. Así que sácale el máximo provecho y utilízala cada vez que sea necesario.

Calculadora de muestra

Nivel de confianza: ☒ 95% ☐ 99%

Margen de Error:

Población:

Tamaño de Muestra:

	PROTOCOLO CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES	Código : PRO_CAL_18
		Edición : 02
		•Fecha : JULIO 2024
		Página : 15 de 23
		Vigencia : 2024- 2027
PROTOCOLO ATENCION Y BUEN TRATO AL USUARIO		

La muestra total se dividió en porcentajes relacionados con los diferentes dispositivos de salud según la cantidad de usuarios percapitados, donde se obtuvo un valor final el cual corresponde al total de encuestas que se deben realizar con el objetivo de ser representativas estadísticamente.

Dispositivo de Salud	Cantidad de usuarios Percapitados	Porcentaje de usuarios por dispositivo de salud	Encuestas por dispositivos
Total Dispositivos	17149		377
CESFAM	12183	71%	268
Piguchen	618	4%	14
Guzmanes	745	4%	16
La orilla	731	4%	16
Qda. Herrera	738	4%	16
CECOSF	2134	12%	47

6. Normas y Referencias.

- Manual de Procedimientos Sistema Integral de Información y Atención a Clientes, Beneficiarios y Usuarios, Minsal, Versión N° 8, 2013.

	PROTOCOLO CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES	Código : PRO_CAL_18
		Edición : 02
		Fecha : JULIO 2024
		Página : 16 de 23
		Vigencia : 2024- 2027
PROTOCOLO ATENCION Y BUEN TRATO AL USUARIO		

7. Anexos.

Anexo 1: Encuesta

ENCUESTA PROTOCOLO DEL BUEN TRATO

1. En una escala del 1 al 7, ¿Con que nota calificaría el trato recibido en su última atención?
1___ 2___ 3___ 4___ 5___ 6___ 7___

2. ¿Recibió un trato con tono de voz adecuado, empático o inclusivo?
SI ___ NO ___

3. En cuanto a la correcta identificación y presentación del funcionario (Saludo, presentación, uso de credencial personal) ¿Con que nota la calificaría?
1___ 2___ 3___ 4___ 5___ 6___ 7___

4. ¿Con que nota evaluaría usted el intereses y atención que presento el funcionario ante su consulta?
1___ 2___ 3___ 4___ 5___ 6___ 7___

5. El funcionario que la atendió, ¿mantuvo contacto visual con usted mientras se expresaba en la atención?
SI ___ NO ___

6. ¿Usted conoce el protocolo de buen trato?
SI ___ NO ___

	PROTOCOLO CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES		Código : PRO_CAL_18
			Edición : 02
			Fecha : JULIO 2024
			Página : 17 de 23
			Vigencia : 2024- 2027
PROTOCOLO ATENCION Y BUEN TRATO AL USUARIO			

Anexo 2: Informe de evaluación y plan de mejora según análisis de brechas identificadas al trato con la comunidad

1. Introducción

El mejoramiento continuo en la calidad de atención al usuario se ha convertido en una prioridad fundamental para los establecimientos de salud. Este proceso de optimización busca elevar la satisfacción de los usuarios mediante una atención más eficaz, inclusiva y empática, enfocándose particularmente en el trato al usuario.

En respuesta a esta necesidad y en base a los paradigmas actuales que acercan el trabajo a la comunidad y sus representantes, es que surge esta iniciativa, resultado de un esfuerzo colaborativo que incluye la participación activa de la comunidad representada por mesas territoriales y diversas organizaciones sociales. Estas instancias han aportado valiosa información sobre las expectativas y necesidades de los usuarios y sus comunidades, permitiendo que la implementación del protocolo sea una herramienta ajustada a las realidades locales.

Este informe busca entregar la percepción de brechas identificadas por parte de la comunidad, usuarios y funcionarios en la aplicación del protocolo, con el objetivo de establecer planes de mejora eficaces, medibles y alcanzables, generando así un insumo continuo en el tiempo que busca subsanar y mejorar la atención en salud de forma transversal.

2. Metodología

La implementación del Protocolo de "Atención al Usuario/a y Buen Trato" se llevará a cabo mediante un enfoque participativo y consensuado. Este proceso se fundamenta en las necesidades expresadas por los participantes de las mesas territoriales y los usuarios de los diferentes dispositivos de salud del CESFAM Valle de los Libertadores. La recopilación de información se realizará a través de encuestas que medirán la apreciación y percepción de la atención en el establecimiento, permitiendo así una comprensión detallada de las áreas que requieren mejoras.

El procedimiento metodológico incluye varias etapas clave. Primero, se realizará un proceso de participación ciudadana para identificar y analizar las necesidades y expectativas de la comunidad. Este diálogo se complementará con la recolección de datos provenientes de encuestas y otras herramientas de evaluación.

Una vez completada la fase de recolección de información y diálogo con la comunidad, se procederá a la elaboración de un informe anual. Este informe detallará las necesidades identificadas, el trabajo colaborativo realizado para la formulación del protocolo y su aplicación en el CESFAM y sus dispositivos asociados. El informe también destacará las brechas identificadas y las acciones adoptadas para mejorar la experiencia de atención en salud, con el objetivo de aumentar la satisfacción de los usuarios.

	PROTOCOLO CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES		Código : PRO_CAL_18
			Edición : 02
			Fecha : JULIO 2024
			Página : 18 de 23
			Vigencia : 2024- 2027
PROTOCOLO ATENCION Y BUEN TRATO AL USUARIO			

3. Identificación e brechas

El análisis de las brechas asociado a la atención y buen trato percibido por la comunidad y sus representantes en las mesas territoriales de los sectores de Putaendo nos retroalimenta con varios puntos claves para mejorar en cuanto a la atención y trato del usuario en el CESFAM Valle de los Libertadores y todos sus dispositivos de salud. Identificamos y esquematizamos esta información en función de los

1. Información Clara y Entendible:

Mesas Territoriales Guzmanes, Centro y La Orilla

Mesas asociaron el trato a la entrega de información clara y entendible para las usuarios, esto según ciclo vital y teniendo en cuenta su contexto sociocultural. Además, la Mesa Territorial Guzmanes enfatizó la importancia de entregar documentos con derivaciones claras, especialmente para la población adulta mayor.

Plan de Mejora:

Desarrollar y distribuir guías simplificadas y documentos de derivación que utilicen un lenguaje claro y accesible.

Difundir en reuniones de Sector u otras, guías y estrategias de información y comunicación efectiva para diferentes grupos demográficos y condiciones socioculturales.

2. Difusión de la Guía del Buen Trato:

Mesas Territoriales Guzmanes, CECOSF y La Orilla:

Mesas destacaron la necesidad de difundir el Protocolo de atención y buen trato con las comunidades y representantes que aún no lo conocen, así como de retroalimentarlos con la implementación y acogida de los usuarios.

Plan de Mejora:

Promover y difundir en la comunidad instancias donde se exponga el Protocolo y sus alcances, utilizando diversos canales (folletos, redes sociales, reuniones comunitarias) para asegurar que la guía del buen trato sea ampliamente conocida y comprendida por todos los usuarios y el personal.

	PROTOCOLO		Código : PRO_CAL_18
	CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES		Edición : 02
			Fecha : JULIO 2024
			Página : 19 de 23
			Vigencia : 2024- 2027
PROTOCOLO ATENCION Y BUEN TRATO AL USUARIO			

3. Trato Empático y Acceso a la Atención:

Mesas Territoriales CECOSF, Centro, Qda. Herrera y Piguchén:

Se observó que el buen trato y el acceso a la atención están estrechamente vinculados, en las mesas la descentralización de prestaciones también fue relevante y la retroalimentación de los usuarios y representantes de la comunidad hicieron hincapié en ello por otra parte se vinculó también el trato con la necesidad de mejorar tanto la infraestructura, la oferta de atención, así como el acceso de ella para los usuarios de los sectores rurales.

Plan de Mejora:

Analizar la factibilidad de optimizar los flujos y la oferta de atención en sectores rurales, tanto en dispositivos PSR como en el territorio con operativos de salud en puntos críticos de acceso

Analizar infraestructura para asegurar y proponer mejoras que sean acordes a necesidades de atención por parte de usuarios y comunidad del sector favoreciendo atención oportuna, equitativa y digna, esto acorde a las realidades locales y recursos existentes

4. Empoderamiento de la Comunidad:

Mesas Territoriales Guzmanes, Piguchén y La Orilla:

En estas mesas subrayaron la necesidad de empoderar a la comunidad en el cumplimiento de los deberes y la comprensión de los servicios, para facilitar un mejor trato

Expresaron de igual manera, desde la perspectiva de dirigentes y representantes de la comunidad, que el trato de usuarios hacia funcionarios de los dispositivos de salud también se ha visto afectado por el aumento en la demanda de acciones relacionadas a la atención por parte de la comunidad, provocando sobrecarga en ellos y mayores exigencias hacia el CESFAM

Plan de Mejora:

Desarrollar charlas educativas y talleres comunitarios para informar a los usuarios sobre sus derechos y deberes en el contexto de la atención en salud, facilitando así la participación activa de la comunidad en la mejora de los servicios.

	PROTOCOLO CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES	Código : PRO_CAL_18
		Edición : 02
		Fecha : JULIO 2024
		•Página : 20 de 23
		Vigencia : 2024- 2027
PROTOCOLO ATENCION Y BUEN TRATO AL USUARIO		

5. Información con enfoque inclusivo y perspectiva de género para promover accesibilidad

Mesa Territorial Cecosf, Centro y La Orilla

La necesidad de información con enfoque inclusivo y perspectiva de género se suma a las propuestas que buscan transversalidad en la difusión y entrega de información equitativa hacia la población, lo que promueve una atención integral a todos los usuarios.

Plan de Mejora:

Crear materiales informativos en diferentes canales de comunicación para grupos específicos, como personas mayores, usuarios con analfabetismo, bajos niveles educacionales, usuarios en situación de discapacidad y niños, asegurando que esta información sea fácilmente accesible y comprensible.

4. Conclusiones

En resumen, los planes de mejora deben enfocarse en la simplificación y difusión de la información, la capacitación del personal en trato empático, la optimización de la infraestructura y flujos de atención, el empoderamiento de la comunidad y la atención específica para grupos vulnerables. Estos esfuerzos buscan cerrar las brechas identificadas y asegurar una experiencia de atención más satisfactoria y eficiente para todos los usuarios del CESFAM Valle de los Libertadores.

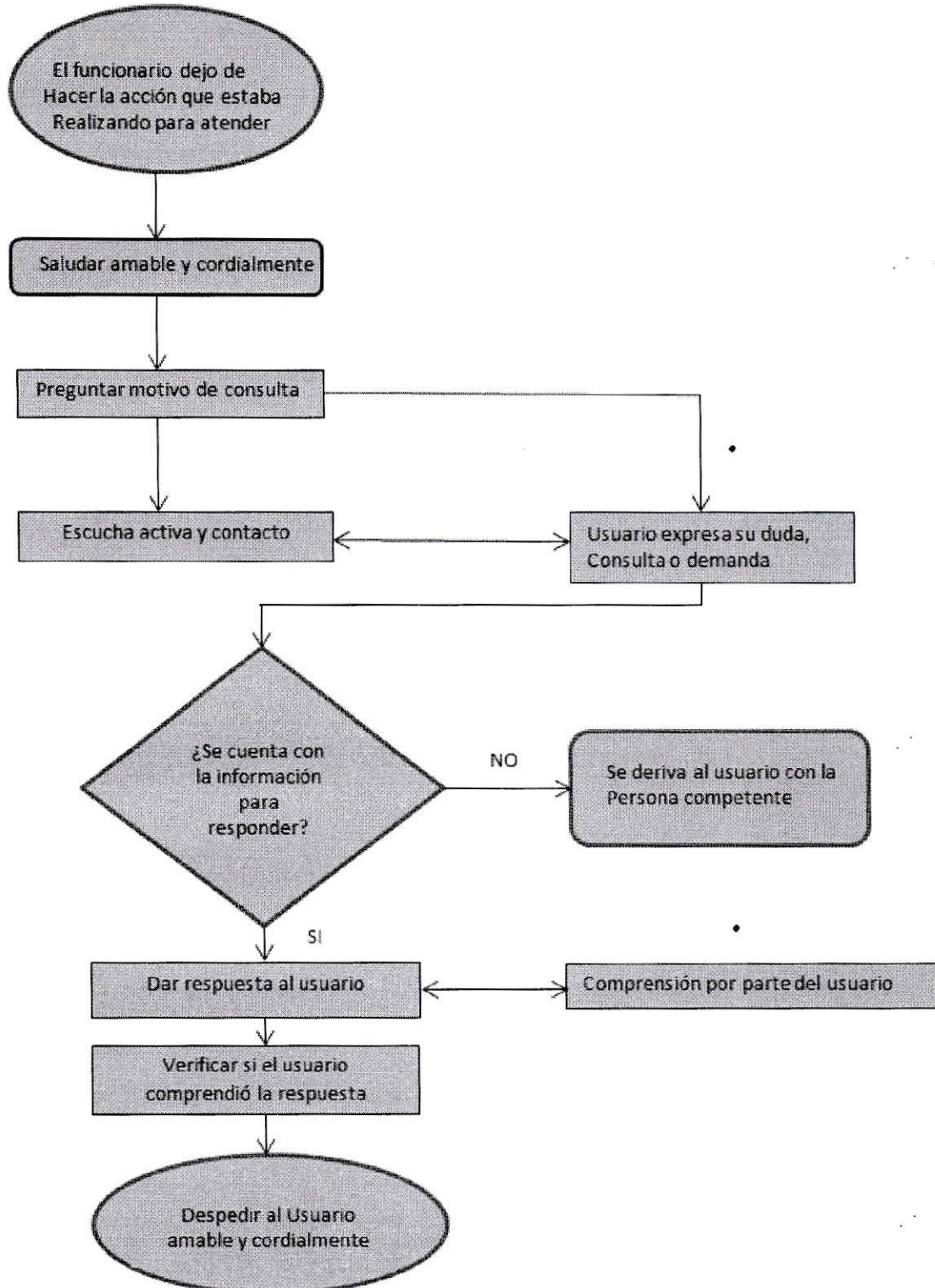


PROTOCOLO CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES

Código : PRO_CAL_18
Edición : 02
Fecha : JULIO 2024
Página : 21 de 23
Vigencia : 2024- 2027

PROTOCOLO ATENCION Y BUEN TRATO AL USUARIO

Anexo 2: Flujograma de atención.



	PROTOCOLO CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES	Código : PRO_CAL_18
		Edición : 02
		Fecha : JULIO 2024
		Página : 22 de 23
		Vigencia : 2024- 2027
PROTOCOLO ATENCION Y BUEN TRATO AL USUARIO		

8. Distribución.

- Dirección.
- Nutricioncitas CESFAM.
- Nutricionista CECOSF.
- TENS Programas Alimentarios.
- Encargado de Calidad.
- Archivo.

9. Revisión.

Registro de Modificaciones

Revisión	Registro de Modificaciones	Memorando que dispone (si corresponde)	
Nº	Detalle	Nº	Fecha
01	Creación Protocolo	.	12-2022
02	Modificación Desarrollo, inclusión perspectiva de genero.		05-2024
03	Actualización en base al trabajo consensuado con la comunidad		07-2024
		.	



PROTOCOLO
CESFAM VALLE DE LOS
LIBERTADORES

Código : PRO_CAL_18

Edición : 02

Fecha : JULIO 2024

Página : 23 de 23

Vigencia : 2024- 2027

PROTOCOLO ATENCION Y BUEN TRATO AL USUARIO