

DECRETO N° _____/

PADRE LAS CASAS,

VISTOS:

20 OCT 2014

1. La Ley N° 19.391 del año 1995, que crea la comuna de Padre Las Casas.
2. Los Artículos 6°, 7°, 100, 118 y siguientes de la Constitución Política de la República.
3. Los Artículos 1°, 2°, 3° y demás normas pertinentes, de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.
4. El Decreto Ley N° 1263, de 1975, Ley Orgánica Constitucional de Administración Financiera del Estado.
5. La ley N° 19.880, sobre Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado.
6. La Resolución Exenta N° 1600, del año 2008, modificada por los Dictámenes N° 15.700 de 2012, y N° 33.701 de 2014.
7. El Decreto Alcaldicio N° 4690 de fecha 06 de diciembre de 2012, que nombra como Alcalde a don Juan Eduardo Delgado Castro.
8. El Decreto Alcaldicio N° 408, de fecha 30 de octubre de 1998, que nombra en el cargo de Secretario Municipal titular, a doña Laura González Contreras.
9. La ley N° 19.543, que regula el traspaso de los servicios de educación y salud entre las comunas de Temuco y Padre Las Casas.
10. El DFL 1-3063, de 1981, que reglamenta el traspaso de servicios incorporados a las Municipalidades.
11. La ley N° 19.378, que establece estatuto de atención primaria de Salud Municipal.
12. Ley N° 20.584 mediante la cual se regulan los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud.
13. Protocolo de Gestión de solicitudes ciudadanas del CESFAM PADRE LAS CASAS.
14. Las Atribuciones que confiere la Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades.

CONSIDERANDO:

- 1.- El imperativo legal establecido en el Artículo 30 inciso 1º de la Ley 20.584 sobre Derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud, que señala *"Sin perjuicio de los mecanismos e instancias de participación creados por ley, por reglamento o por resolución, toda persona tiene derecho a efectuar las consultas y los reclamos que estime pertinentes, respecto de la atención de salud recibida. Asimismo, los usuarios podrán manifestar por escrito sus sugerencias y opiniones respecto de dicha atención."*, y el artículo 37 inciso 3º del mismo cuerpo legal que señala *"Un reglamento regulará el procedimiento a que se sujetarán los reclamos, el plazo en que el prestador deberá comunicar una respuesta a la persona que haya efectuado el reclamo por escrito, el registro que se llevará para dejar constancia de los reclamos y las demás normas que permitan un efectivo ejercicio del derecho a que se refiere este artículo."*
- 2.- Que se ha confeccionado dicho Reglamento por el equipo del CESFAM Las Colinas, el cual debe ser aprobado mediante el presente decreto.

DECRETO:

- 1.- **APRUEBASE**, en todas sus partes el PROTOCOLO: Atención al usuario y entrega de información CESFAM Padre Las Casas, en el siguiente tenor:

PROTOCOLO: Atención al usuario y entrega de información CESFAM Padre Las Casas
INDICE



1. INTRODUCCIÓN

Mejorar la calidad en la atención del usuario (a) es uno de los principales objetivos para aumentar la satisfacción Usuaría.

Las principales modalidades de atención son la presencial o cara a cara, por vía telefónica, correo electrónico o a través de la comunicación escrita. Cada una de ellas tiene sus propias características, exigencias, ventajas y desventajas. Sin embargo, en muchas ocasiones no es fácil responder a las expectativas de las personas, lo cual plantea la necesidad de adquirir conocimientos que nos conduzcan hacia el logro de un buen servicio y aumentan la eficiencia de la comunicación establecida en nuestros interlocutores.

Es por ello que en la búsqueda de brindar una atención más acogedora y digna al usuario (a), la familia y a la comunidad, se ha dispuesto la realización e instalación de este Protocolo de Atención al Usuario y Entrega de Información.

Este protocolo contiene todos los pasos que el funcionario debe seguir al momento de atender a un(a) usuario(a), así como los aspectos más importantes que deben tomarse en cuenta al momento de ocurrir el primer contacto y para poder, desde un principio, brindar una atención de calidad, más humanizada y personalizada al que la requiere.

2. ALCANCE

Este protocolo de atención será difundido y aplicado por el personal de la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias OIRS y de la Oficina de Admisión del Servicio de Urgencia del CESFAM Padre Las Casas.

3. RESPONSABLE

- Director CESFAM Padre Las Casas: Responsable de velar por el cumplimiento del protocolo.
- Jefe Técnico OIRS del establecimiento de dar cumplimiento a los objetivos que se plantean.
- Operador OIRS del establecimiento: Atender a los interesados (escuchar e informar).

4. PROPÓSITO

Este protocolo de atención tiene la finalidad de entregar pautas que orienten y aconsejen al funcionario (a) a entregar una atención más humanizada, amable y acogedora en la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias.

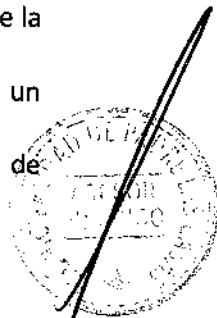
5. OBJETIVO

Implementar un protocolo de atención al usuario (a), familia y/o acompañantes, para estandarizar la entrega de información de forma clara y oportuna, aumentando la Satisfacción Usuaría y disminuyendo los reclamos por trato y tiempos de espera.

6. DEFINICIONES

Conceptos básicos en la atención al usuario(a) en el CESFAM Padre Las Casas:

- **ACCESIBILIDAD:** Facilidad de entrar en contacto con el servicio o los profesionales, facilidad de acceso físico y telefónico.
- **ACTITUD:** Disposición de una persona hacia algo o alguien.
- **ATENCIÓN PERSONALIZADA:** Consiste en un modo de atención en el que cada persona es atendida de manera singular e individualizada.
- **ASERTIVIDAD:** Estilo de comunicación que emplean aquellas personas capaces de exponer sus puntos de vistas de forma flexible, abierta, siendo amable y capacidad negociadora.
- **CALIDAD:** Propiedad atribuida a un servicio, actividad o producto que permite apreciarlo como igual, mejor o peor que otros. La satisfacción de los usuarios es un componente importante de la calidad de los servicios.
- **CAPACIDAD DE RESPUESTA:** Hacer las cosas a su tiempo. Agilidad de trámites. Es un componente de la calidad de la atención de salud.
- **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:** Capacidad de ponernos en el lugar de la otra persona y transmitírselo, para que sepa que comprendemos su situación.
- **EXPECTATIVAS:** Se refiere a aquello que los usuarios esperan encontrar cuando acuden a solicitar atención de salud. Es muy importante no generar falsas expectativas, ya que ello puede provocar frustración e insatisfacción de los usuarios.
- **FIABILIDAD:** No cometer errores. Es un componente de la calidad de la atención 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 profesionales y/o funcionarios y de los usuarios.
- **ORIENTACIÓN AL USUARIO/ PACIENTE:** Se refiere a la forma en que están organizados los servicios.
- **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 establecimiento de salud.
- **SATISFACCIÓN:** Resolver la necesidad del usuario, entrega de un servicio que cumple sus expectativas.
- **USUARIO/ PACIENTE:** Persona que utiliza, demanda atención en salud. En torno a él se organizan todos los servicios que se prestan en nuestro establecimiento.

7. PROCEDIMIENTO

7.1 Atención Presencial

En lo verbal: se manifiesta en un saludo cordial, dentro de las posibilidades referirse a la persona por su nombre, para una atención de tipo personalizada y en caso que la infraestructura lo permita, se le invita a sentarse.

En lo corporal: Una buena actitud de acogida se hace notar en el simple gesto de mirar a la persona directamente al momento de saludar.

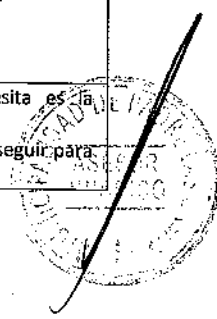
Lo anterior facilita la comunicación en que la persona se encuentre enfrentado a una situación complicada, un estado anímico sensible a causa de:

- Desesperación y/o frustración al no satisfacer sus demandas.
- Enojo por no ser atendido de forma correcta en la institución.
- Ansiedad ocasionada por alguna dificultad.

Por ello la importancia de la recepción, comunicándole a la persona que se encuentra en el lugar adecuado, donde existe el recurso humano dispuesto a escucharla.

Es necesario escuchar con atención cual es el sentido de la visita y de ese modo poder asesorar correctamente para la solución del problema.

ATENCIÓN PRESENCIAL		
Etapas	Actividad	Ejemplos
Proceso de Recepción del Usuario (a)	Saludo cordial, con una actitud de acogida. Invitar a sentar al usuario(a) (cuando las condiciones lo permitan)	- Buenos Días, Buenas Tardes.... (Uso obligatorio de la credencial de identificación)
	Presentación Funcionario (a)/Usuario(a)	- Mi nombre es..... - Soy la funcionaria (o) encargada de la OIRS del CESFAM Padre Las Casas
Proceso de Escuchar "Toma del Requerimiento"	Proceso de escucha activa (comunicación efectiva)	Dígame Sr. (a) ¿En qué lo puedo ayudar?
	Preguntas dirigidas, encausar la conversación	¿Cuándo sucedió? ¿Cómo? ¿Dónde? ¿A quién?
	Sistematizar la información y "devolver" al usuario (a), (implica transmitir al usuario lo que entendimos de su consulta o requerimiento para cerciorarnos que es lo que necesita)	...entonces Sr. (a), lo que usted me indica quelo que usted necesita es.... ...para resumir, usted requiere que ...
	En caso de ser posible se da solución al requerimiento y se entrega una respuesta en forma inmediata y se pasa a la etapa de cierre y despedida; en caso contrario continuar con la etapa de Caracterización de las	Sr. (a)...la información que usted necesita es la siguiente.... Sr.(a)...tome nota por favor del trámite a seguir para resolver su requerimiento



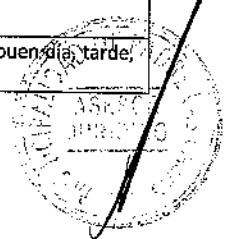
	Solicitudes Ciudadanas.	
Proceso de Caracterización de las solicitudes ciudadanas	Se informa al usuario procedimiento a seguir del requerimiento.	Muy bien Sr. (a), entonces lo que vamos hacer es lo siguiente....
	Se solicita al usuario que registre la solicitud ciudadana en el Formulario. Otorgar apoyo en caso de ser requerido por el usuario(a).	Sr. (a) leo su requerimiento para asegurarnos que es lo que necesita (proceder a leer)
	Se informa plazos legales y medios de respuesta, identificación de su requerimiento por N° de Folio	Este proceso tiene un plazo de ... días hábiles, la respuesta llegará a su domicilio, correo electrónico...
	Indicar número de teléfono para que el usuario pueda consultar a cerca del estado de su requerimiento.	Sr. (a)... usted puede consultar por el estado de su requerimiento al siguiente número
Proceso de gestión y resolución	En caso de derivación a otra institución y/o a otra área temática, se informa al usuario (a) nombre de la institución o Departamento, dirección y teléfonos,	Sr.(a)..., resolver su requerimiento es de competencia de ... (institución). Nosotros derivaremos su consulta de manera interna. Tome nota por favor de la dirección y números telefónicos para consultas...
	Entregar copia del comprobante del requerimiento.	... esta es la copia de su requerimiento, guárdela para respaldos y consultas posteriores.
Cierre y Despedida	Se invita al usuario (a) a visitar nuevamente nuestra OIRS, por medio de los canales de comunicación disponibles.	Sra. (a)... agradecemos su visita y confianza.
	Despedida Cordial	- Sr. (a) Hasta luego, que tenga un buen día, tarde, noche.

6.2 Atención Telefónica

Recomendaciones:

- 1. Procurar no dejar que el teléfono suene más de tres veces.
- 2. Contestar siempre saludando, identificando el nombre del funcionario, el servicio y ofreciendo colaboración.
- 3. Escuchar activamente.
- 4. Se confirmará la información que el usuario está entregando por teléfono.
- 5. Otorgar un trato personalizado y amable.
- 6. Que la información proporcionada sea entendida por el usuario.
- 7. Despedirse amablemente.

ATENCIÓN TELEFÓNICA		
Etapas	Actividad	Ejemplos
Proceso de Recepción del Usuario (a)	Saludo cordial, con una actitud de acogida.	- Buenos Días, Buenas Tardes....
	Presentación Funcionario (a)/Usuario(a)	- Mi nombre es..... Soy la funcionaria (o) Operadora de la OIRS..... ¿Con quién tengo el gusto de hablar?
Proceso de Escuchar	Proceso de escucha activa (comunicación efectiva)	Digame Sr. (a) ¿En qué lo puedo ayudar?
	Preguntas dirigidas, encausar la conversación	¿Cuándo sucedió? ¿Cómo? ¿Dónde? ¿A quién?
Proceso de Caracterización de las solicitudes ciudadanas	Se informa al usuario (a) procedimiento a seguir del requerimiento.	Muy bien Sr. (a), entonces lo que vamos hacer es lo siguiente....
	En caso de ser posible se da solución al requerimiento y se entrega una respuesta en forma inmediata y se pasa a la etapa de cierre y despedida; en caso contrario se registra la solicitud ciudadana en el Formulario. También se le indica a la persona otras vías para efectuar su solicitud: correo electrónico de la OIRS o personalmente en esta oficina.	Sr. (a) ...la información que usted necesita es la siguiente. Sr.(a)..tome nota por favor del trámite a seguir para resolver su requerimiento Un momento por favor mientras ingreso su requerimiento...
	Se informa plazos legales de y medios de respuesta, identificación de su requerimiento por N° de Folio	Sr. (a) leo su requerimiento para asegurarnos que es lo que necesita (proceder a leer)
	Indicar números de teléfono para que el usuario pueda consultar a cerca del estado de su requerimiento.	Este proceso tiene un plazo de ... días, la respuesta llegará a su domicilio o a su correo electrónico...
		Sr. (a)... usted puede consultar por el estado de su requerimiento al siguiente número
Proceso de gestión y resolución	En caso de derivación a otra institución y/o a otra área temática, se informa al usuario (a) nombre de la institución o Departamento, dirección y teléfonos,	Sr.(a)..., resolver su requerimiento es de competencia de ... institución. Nosotros derivaremos su consulta de manera interna. Tome nota por favor de la dirección y números telefónicos para consultas...
Cierre y Despedida	Se invita al usuario (a) a llamar nuevamente o contactarnos, por medio de los canales de comunicación disponibles.	Sra. (a) ... agradecemos su llamado y confianza.
	Despedida Cordial	- Sr./ Sra. Hasta luego, que tenga un buen día, tarde, noche.



6.2 Atención Documental

ATENCIÓN DOCUMENTAL (Vía Email o Carta Certificada)		
Proceso de Recepción del Usuario (a)	Este tipo de Atención no contempla esta parte del proceso	
Proceso de Escuchar	Este tipo de Atención no contempla esta parte del proceso	
Proceso de Caracterización de las solicitudes ciudadanas	Con la información aportada por el usuario(a) a través de la Web y/o carta, el funcionario debe realizar el proceso de caracterización del tipo de requerimiento.	Si falta información es necesario solicitar cuanto antes al usuario(a), para evitar demoras en la resolución del caso.
	Se ingresa la información personal del usuario(a) y/o afectado	
Proceso de gestión y resolución	En caso de derivación a otra institución y/o a otra área temática, se debe dejar registro e informar al usuario.	Ver protocolo de solicitudes Ciudadanas
Cierre y Despedida	Ver protocolo de solicitudes Ciudadanas	

7. DISTRIBUCION

Este Protocolo será distribuido en todos los Servicios del CESFAM Padre Las Casas.

10. REGISTRO DE CAMBIOS

Permitirá registrar todos los cambios que se realicen al presente protocolo.

Corrección	Fecha	Descripción de Modificación	Publicado en	Nº Documento

11. BIBLIOGRAFIAS DE REFERENCIA

- Manual de Procedimientos Sistema Integral de Información y atención a cliente(a)s, Usuario(a)s y beneficiaria(o)s, versión Nº 8, año 2013.
- Manual Empoderamiento de la Oficinas de Atención al usuario OIRS, primera edición, año 2011.

2.- **PUBLÍQUESE** una copia del presente Protocolo sobre *Atención al usuario y entrega de información del Centro de Salud Familiar Las Colinas* en la página web del municipio, www.padreascasas.cl, en cumplimiento de la Ley Nº 20.285 sobre Acceso a la Información Pública que consagra la transparencia pasiva.

ANOTESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y ARCHIVESE


LAURA GONZÁLEZ CONTRERAS
SECRETARIO MUNICIPAL

IEDC/LGC/CMH/LPT/lpt

Distribución: Depto. Salud (1); CESFAM Las Colinas (1); Encargada de Transparencia (1) Of. Partes (1)
ID: 202 7281


JUAN EDUARDO DELGADO CASTRO
ALCALDE

