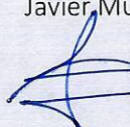
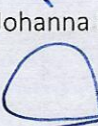


	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y BUEN TRATO AL USUARIO	Característica	DP 1.3
		Decreto Alcaldicio N°	
		Versión	2.0
		Vigencia	10/2028
		Número de páginas	Página 1 de 16

Protocolo de atención y buen trato al usuario

Centro de Salud Juan Verdaguer

Elaborado por: TS. Viviana Tirado Buigley 	Revisado por: - Javier Muñoz Olmos (S)  - Johanna Reñes Morales 	Aprobado por: Yera Taball Pastén 
Encargado OIRS	-Director Técnico (S) - Encargada de Calidad	Director Departamento de Salud Municipal (S)
Fecha elaboración: 14-10-2025	Fecha Revisión: 16-10-2025	Fecha Aprobación: 16/10/2025
Vigencia: 10/ 2028		

Índice

I. Introducción	3
II. Objetivo	3
III. Alcance	3
IV. Responsable	4
V. Marco jurídico	5
VI. Definiciones del protocolo	6
VII. Desarrollo	10
VIII. Evaluación	14
IX. ANEXO	15

I. INTRODUCCIÓN

Este protocolo contiene todos los pasos que todo 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 con el paciente con el fin de entregar una atención de calidad, más humanizada y personalizada al paciente que la requiere.

En su elaboración se consideró las solicitudes ciudadanas realizadas durante años anteriores y el actual en curso, con el objetivo de mejorar nuestro buen trato hacia el paciente y usuarios en general.

II. OBJETIVO

Proporcionar una herramienta a los funcionarios administrativos y clínicos que mantengan contacto directo con público para favorecer una adecuada acogida desde el inicio al término de la atención al usuario, estandarizando la calidad de la atención y orientación a nuestros usuarios y/o familiares, con el objetivo de brindar un buen trato para mejorar la satisfacción usuaria en el Centro de Salud Juan Verdaguer y postas rurales

III. ALCANCE

Este protocolo de atención y buen trato al usuario son de acatamiento obligatorio para todos los funcionarios del Centro de Salud Juan Verdaguer y postas rurales, y deberá ser aplicado durante las atenciones y/o en cualquier punto de contacto con el paciente o usuarios.

IV. RESPONSABLES

Referente OIRS Y trato usuario Centro de Salud Juan Verdaguer y Postas Rurales:

- Establecer los mecanismos de monitoreo y evaluación para el adecuado cumplimiento y aplicación de este protocolo.
- Consolidar la recepción de solicitudes ciudadanas emanadas desde la comunidad, además será quien aplique la pauta de cotejo del protocolo de trato a personas usuarias.
- Sistematizar sugerencias, de modificación y mejora de este protocolo, de la comunidad usuaria y funcionaria.

Director Técnico Centro de Salud Juan Verdaguer y Postas Rurales:

- Velar por la difusión del protocolo entre la comunidad y el cumplimiento del protocolo de trato a las personas usuarias en su centro de salud. Además de recibir sugerencia de modificaciones y mejoras de parte de la comunidad usuaria y funcionaria del Centro de Salud, enviándoselas al referente OIRS y trato usuario.

Jefes de programas y unidades

- Velar por que el equipo a cargo conozca el protocolo y lo ponga en práctica en cada una de las atenciones que realicen.

Funcionarios de salud:

- Aplicar los procesos indicados en este protocolo en las atenciones que realicen a las personas usuarias del Centro de Salud en que se desempeñan. Realizar sugerencias de mejoras y modificaciones a sus jefaturas directas.

Comité de gestión de satisfacción usuaria:

- Difundir el protocolo entre la comunidad usuaria y participar activamente en reuniones programadas.

V. MARCO JURIDICO

El marco jurídico será el conjunto de normas y disposiciones legales que determinarán la forma de organización, actuar y proceder ante las múltiples instancias que surgen en la salud pública, así como también, el Marco Jurídico es una guía que delimita tanto el actuar de la institución de salud como de sus usuarios ante la ley.

A continuación, se detallan las disposiciones legales generales que enmarcan el trato usuario en la Salud Pública de Chile:

- Artículos 1° Y 19° N°14 de la Constitución Política de la República.
- Artículo 3°, 5° y 52° de la Ley N°18.575 orgánica constitucional de bases generales de la administración del estado.
- Artículo 61 letra c) de la Ley N°18.834 del Estatuto Administrativo.
- Ley 20.584, que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención de salud.
- Ley 20.609 que establece medidas contra la discriminación.

VI. DEFINICIONES DEL PROTOCOLO

- **OIRS:** Oficina de informaciones, reclamos y sugerencias.
- **Comité gestión de satisfacción usuaria:** Constituidos por representantes de los equipos de salud y miembros de la comunidad usuaria. Los representantes del equipo de salud son designados por el director técnico del establecimiento, en tanto los de la comunidad son elegidos por las propias organizaciones que son convocadas a participar; esta instancia tiene incidencia en las decisiones que directivos y jefaturas del establecimiento toman en el ámbito de la gestión usuaria. Las acciones de estos comités incluyen el análisis de los reclamos y sugerencias, aplicación y análisis de resultados de sistemas de medición de la satisfacción usuaria, asesoría a equipos técnicos y directivos, entrega de propuestas diseñadas participativamente, y, toma de decisiones conjunta en torno a las políticas, estrategias y acciones de los establecimientos de salud en temas relacionados a la gestión usuaria.
- **Modelo de atención integral de salud:** En el contexto de la reforma se entiende como “El conjunto de acciones que promueven y facilitan la atención eficiente, eficaz y oportuna en salud. Se dirige, más que al paciente o a la enfermedad como hechos aislados, a las personas. Las personas son consideradas en su integralidad física, mental y social. Ello por que como seres sociales y pertenecientes a diferentes tipos de familia y comunidad, están en permanente proceso dinámico de integración y adaptación.
- **Buen trato:** Se entiende como una atención que va más allá de la “atención amable”, significa brindar un espacio de atención para las personas, su familia y la comunidad, con un enfoque inclusivo y humanizado, participativo y territorial. Se refiere a todas las prácticas y relaciones que se constituyen desde la base del respeto y la valorización hacia el otro, haciendo uso de la empatía para entender y dar sentido a sus emociones, sentimientos y pensamientos, preocupándose genuinamente de sus necesidades.
- **Persona usuaria:** Persona que utiliza, demanda y/o elige los servicios de salud públicos.

- **Atención personalizada:** Consiste en un modo de atención en que cada persona es atendida de manera singular e individualizada, tomando en cuenta sus características propias y sus problemas personales.
- **Nombre social:** Es el nombre por el cual la persona se siente identificada, en base a su identidad de género, y con el cual espera ser reconocida e identificada en los instrumentos públicos y privados que acreditan su identidad.
- **Personas migrantes internacionales:** Se refiere a cualquier persona que ha cambiado su país de residencia. Esto incluye a todos los migrantes independiente de su situación legal o de la naturaleza o el motivo de su desplazamiento.
- **Persona trans:** La transexualidad es una condición humana en la cual la persona siente, generalmente desde la infancia, pertenecer al sexo opuesto al que sus genitales y físico indican. La transexualidad es un término comúnmente aplicable tanto para la persona que decide mediante procesos médicos modificar su físico de acuerdo a la identidad de género de la cual se siente parte, como para quién no toma la decisión. Por lo tanto, se entiende que la expresión "persona trans" abarca a transgénero, transexuales y travestis. De esta manera se describen dos situaciones: trans femeninas (personas que biológicamente tienen un cuerpo de hombre y que se visten, sienten y actúan como mujeres), y trans masculinos (personas que biológicamente tienen un cuerpo de mujer y que se visten, sienten y actúan como hombres).
- **Persona intersex:** Son personas que nacen con características sexuales (incluyendo genitales, gónadas y patrones cromosómicos) que no se ajustan a las nociones binarias típicas de los cuerpos masculinos o femeninos al igual que en el caso de las personas trans, las personas intersex o que nacen con ambigüedad genital, pueden llegar a manifestar una situación similar, cuando el sexo genital, no se corresponde con la identidad de género que la persona va desarrollando.
- **Persona en situación de discapacidad:** Son aquellas personas que, en relación con sus condiciones de salud física, psíquica, intelectual, sensorial u otra, al interactuar con

diversas barreras contextuales, actitudinales y ambientales, presentan restricciones en su participación plena y activa en la sociedad.

- **Accesibilidad:** Facilidad de entrar en contacto con el establecimiento, servicio o los profesionales, facilidad de acceso físico y telefónico. Es un componente de la calidad de las instituciones prestadoras de servicios de salud. Incluye aspectos como el horario y los tiempos de espera.
- **Satisfacción usuaria:** Es el grado en el que el servicio entregado por nuestros dispositivos de salud cumple con las expectativas de nuestros usuarios, resolviendo sus problemas de forma ajustada al trato digno a las personas.
- **Trato respetuoso:** Se entiende como el respeto a la dignidad de las personas, cualidad inherente al ser humano, por lo que se garantiza el derecho a recibir una atención digna, a la compañía de un familiar o tutor, a la no discriminación por sexo, raza, religión o condición socioeconómica.
- **Acoger:** Este eje plantea la dimensión “emocional y efectiva” de la relación. Considerar al usuario como “persona” y la relación como la variable más importante. Ser “empáticos” y “asertivos”. Recibir al usuario con actitud de disposición de escucha, de asistirlo, apoyarlo, ampararlo respecto a las acciones necesarias para su adecuada atención en salud.
- **Orientar:** Este eje plantea la dimensión de “asesoramiento” en la relación con el usuario. La capacidad de orientar y asesorar con eficiencia y eficacia, de manera que el usuario resuelva sus requerimientos. Entregar indicaciones claras al usuario con un lenguaje comprensible, asertivo y empático, para el paciente y/o tutor.
- **Comprometer:** Este eje plantea la dimensión del “compromiso” con el usuario. Capacidad de fidelizar al usuario “haciéndose cargo”. Generar “confianza” en el servicio recibido asegura una relación de largo plazo.
- **Actitud:** Disposición de una persona hacia algo o alguien, manifestada exteriormente a través de las conductas de servicio.
- **Empatía:** Es la capacidad que tiene una persona para reconocer las emociones del otro. Pese a ser situaciones habitualmente ajenas a la realidad de una persona, esta

tiene la capacidad de ponerse en el lugar del otro, validar su sentir y considerarlos a la hora de su accionar.

- **Asertividad:** Habilidad de expresar nuestros deseos de una manera amable, franca, abierta, directa y adecuada, logrando decir lo que queremos sin atender contra los demás.
- **Escucha activa:** Es la habilidad de escuchar con atención a la persona con la que se mantiene una conversación. Esta habilidad comunicativa tiene como objetivo escuchar con atención y de forma activa a cualquier individuo o algo que se está comunicando, la atención está plenamente enfocada en quien habla.
- **Calidad en salud:** 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 en la calidad de los servicios en salud.
- **Mejora:** Acciones encaminadas a incrementar la calidad de los servicios, y por tanto, a incrementar la satisfacción.
- **Capacidad de respuesta:** Hacer las cosas a su tiempo. Agilidad de trámites. Es un componente de la calidad de la atención en salud.
- **Confidencialidad:** Es una característica de la relación profesional usuario que asegura la intimidad y el secreto de la información que genera el proceso asistencial.
- **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

VII. DESARROLLO.

El buen trato se caracteriza por el uso de la empatía para entender y dar sentido a las necesidades de los demás; la comunicación efectiva entre las personas a fin de compartir genuinamente las necesidades, la resolución no violenta de conflictos, y un adecuado ejercicio de la jerarquía y del poder en las relaciones. Para poder conseguir lo anterior en el desarrollo de las atenciones otorgadas en los dispositivos de salud de la comuna, estableceremos la siguiente guía de acción:

1.- Condiciones generales para una adecuada atención usuaria desde los equipos de salud:

- Utilizar un tono de voz amable y cordial.
- Evitar el uso de siglas y tecnicismos, y en el caso de usarlas, explicar su significado y asegurarse que la información fue comprendida.
- Siempre que una persona se acerque a realizar consultas, se debe priorizar su atención. En caso de no ser posible porque el trabajo que se desarrolla en ese momento no lo permite, se debe señalar de manera cordial que apenas se desocupe se atenderán sus consultas.
- Mantener la credencial de forma visible para la persona usuaria.
- Llamar a la persona usuaria por su nombre social, siempre en un marco de respeto. Evite referirse a las personas con expresiones coloquiales tales como “mijito/a”, “mamita”, “linda” u otros similares.
- Poner a disposición los recursos institucionales y/o capacidades personales, en aquellos casos que se detecte qué pudieran presentarse barreras de tipo social, cultural, física, sensorial, lingüística o de cualquier otra índole que pudieran dificultar la atención a la persona usuaria.
- Evitar contestar llamadas telefónicas y el uso del celular durante la atención. De ser imprescindible contestar la llamada, ocupar el menor tiempo posible en dicha acción, posteriormente excusarse con el usuario.
- En el caso de no ser la persona indicada para brindar la información requerida por la persona usuaria, asegúrese de dar la orientación adecuada respecto al/la

funcionario/a del Centro de Salud que pueda dar solución, y cerciorarse de que la información entregada fue comprendida. Evite frases como “no tengo idea”, “quien le dijo que esto se veía acá”, u otros similares.

- En el caso de que sea necesario, pedir disculpas a la persona usuaria en nombre del establecimiento, sin culpar a otros/as miembros del equipo de salud de la situación.
- Si se presenta una situación de conflicto, mantener la calma, ser asertivo en la respuesta y empatizar con la persona usuaria.
- Evitar hacer comentarios y/o preguntas en voz alta respecto a información clínica o de carácter personal de las personas usuarias. Tampoco debe dejar documentos a la vista de otras personas que contengan información confidencial y/o personal.
- Facilitar la información y orientar a la persona usuaria en caso de que quiera realizar una sugerencia o reclamo en relación con la atención recibida.
- Despedirse siempre de una manera amable y cordial.

2.- Procedimiento a seguir

A continuación, se describirá lo que se espera de los y las funcionarios y funcionarias del Centro de Salud Juan Verdaguer y Postas de Salud Rural para los cuatro momentos básicos de la comunicación (Saludo, recepción de la consulta, respuesta de la consulta y despedida), desarrollados en la atención de la persona usuaria.

Para cada uno de estos momentos se establecen acciones guías para la atención de usuarios con discapacidad.

2.1.- Recepción de la persona usuaria: acogida, saludo y presentación

En esta primera etapa es importante adoptar una actitud positiva, amable y de cortesía que genere un proceso de interacción favorable para el desarrollo posterior de la atención. Se habrá de considerar que el lenguaje verbal (lo que se diga) y el no verbal (postura física receptiva a la atención, tono de voz, contacto visual, sonrisa, etc) sean coherentes.

2.2.- Recepción de la solicitud, consulta y/o requerimiento de la persona usuaria

En este punto es fundamental abordar la razón que motiva la atención de manera directa, es útil empezar con preguntas abiertas como, por ejemplo, ¿en qué lo puedo ayudar?, ¿Cuál es el motivo de su consulta?, ¿Qué necesita?

Mantener una actitud de escucha permanente durante la atención, debe propiciar que la persona exprese su duda, consulta, malestar, confusión u otro, sin interrupciones, esto debe ser acompañado de una escucha activa y contacto visual por parte del/a funcionario/a. En ese sentido, es importante no anticipar respuestas del usuario/a, es importante dar tiempo al usuario para que pueda expresar lo que precisa.

2.3.- Respuesta a la solicitud o consulta

La respuesta al usuario/a debe ser transmitida de forma precisa y clara, en lenguaje simple, sin tecnicismos que puedan confundir, esta respuesta no sólo es aplicable a la atención en módulo, sino también al desarrollo de atención en box.

Es de suma importancia cuidar aspectos no formales de la comunicación como tono de voz, postura, contacto visual, etc. Estos aspectos son relevantes en todas las etapas del proceso

de atención, en el caso de la relación comunicacional que se da en el momento de respuesta, es fundamental resguardar que la persona atendida en algún dispositivo de la red de salud tenga entendimiento de la información que se le está entregando.

Dependiendo del carácter de la atención, es importante promover la participación de la persona usuaria en la toma de decisiones, a partir del diálogo y la toma de acuerdos conjuntos.

2.4.- Despedida

Siendo la última etapa de la atención entregada es importante que se transmita la sensación de que se ha hecho todo lo posible para solucionar la atención o consulta planeada.

En el caso de quedar alguna gestión o coordinación pendiente que deba realizarse con la persona usuaria, sugerir que, frente a cualquier duda, puede contar con el equipo de salud para volver a consultar.

Es importante asegurarse de que la persona usuaria se retira con toda la información necesaria, de acuerdo con el motivo de su atención o consulta.

Despedirse con amabilidad del/a usuario/a por su nombre social con frases como: “adiós, que tenga un buen día”, establece un aporte en la percepción de importancia que para la persona usuaria tiene el haber tenido una conversación y no una atención unidireccional.

VIII. EVALUACIÓN

- **Evaluación:** Se realizará evaluación de manera semestral aleatorizado, para lo cual se aplicará una pauta de cotejo a usuarios de los distintos dispositivos de salud, la cual será aplicada por funcionarios pertenecientes a OIRS. El personal que aplique la pauta de cotejo, al inicio, debe contextualizar que el fin que persigue; es poder generar mediciones en torno a la aplicación del “Protocolo de buen trato” sobre las atenciones de salud realizadas en el Centro de Salud Juan Verdaguer o sus postas de Salud Rural. Se aplicará una pauta de cotejo de forma aleatoria a toda la población usuaria en general.
- **Tabulación de pautas de cotejo e informe con brechas identificadas:** A cargo de funcionario OIRS las cuales deben ser entregadas a dirección técnica al término de cada proceso.
- **Presentación a equipo de salud:** Será presentado por director técnico a la dotación general y se presentará plan de mejora.
- **Divulgación de resultado a la comunidad:** Proceso a cargo de encargado MAIS/ECICEP usando mecanismos de difusión por redes sociales u otros.
- **Reevaluación:** Proceso a cargo de dirección técnica de las acciones derivadas del plan de mejora según brecha identificadas.

Nº de Entrevista

**PAUTA DE COTEJO DEL PROTOCOLO DE BUEN TRATO A PERSONAS USUARIAS
 CES JUAN VERDAGUER Y PSR**

Establecimiento	
Fecha	
Motivo de consulta	

Respecto de su experiencia durante el primer semestre en visita al Centro de Salud responda las siguientes preguntas. La encuesta es de carácter anónimo, su sinceridad y disposición serán de gran ayuda para mejorar las condiciones de la atención en su Centro de Salud.

Datos del Encuestado

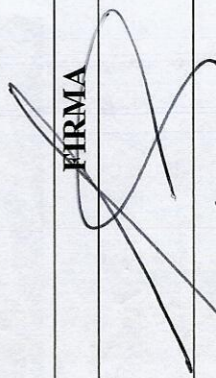
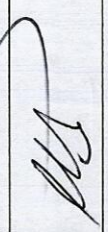
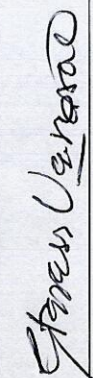
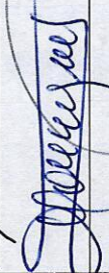
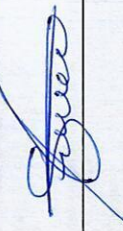
Sexo	Masculino		Femenino		Edad	
------	-----------	--	----------	--	------	--

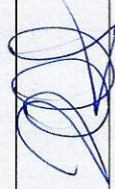
Cuestionario

Nº	Pregunta	Siempre	A veces	Nunca				
1	¿El personal la saluda en su estadía en el Centro de Salud?							
2	¿El personal de salud se identifica y en caso de ser necesario muestra su credencial?							
3	¿Le preguntan el motivo de su consulta?							
4	¿El personal de salud emitió juicios de valor u opiniones personales? Ejemplo: “Debería haber venido antes”, “eso no es importante”							
5	¿Personal de salud le pregunta si requiere asistencia para desplazarse dentro del Centro de Salud o para salir de el?							
6	Siente que el personal de salud le dio la respuesta indicada a su requerimiento							
7	Siente que contó con el tiempo necesario para que el personal de salud le explicara correctamente su diagnóstico, tratamiento e indicaciones en general							
8	Personal de salud se despide cordialmente							
9	Que nota le asignaría del 1 al 7 a la atención recibida hoy	1	2	3	4	5	6	7

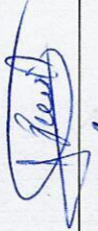
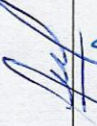
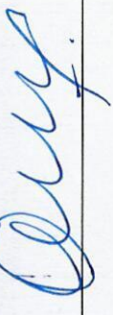
Porque tu opinión nos interesa, queremos conocer tus observaciones y sugerencias.

PRESENTACIÓN Y VALIDACIÓN DE PROTOCOLO BUEN TRATO
CENTRO DE SALUD JUAN VERDAGUER Y POSTAS DE SALUD RURAL
HUASCO

NOMBRE	RUT	FIRMA
CHARRA: 20 20804	10734258-3	
Eduardo Ortega A	6.042.923-5	
6 ROSARIO VERGARA O	6.505.167-2	
Mrs. Rodriguez Corrojo	13.917.773-5	
Tereza Corrojo Jimenez	15.490.655-K	
Lesly Viera Campaña	17.644.830-K	
Rosa Toujeira Jhué	10.095.885-6	
Javier Muñoz	15.715.952-6	
Carola Unzu Tava	16.450.338-0	
Sano. Gutierrez	9790917-2	

Nombre	RUT	Curso	Firma
Emilio Palacios	22.738.381-K	4 ^{to} mec	
Josman Silva	23.621.934-8	1 ^o D	J
Kenneth González	22.817.141-0	3-HC	KGA
Marlinda Caceres	23.561.149-K	1 ^o D	+
Alba Urquiza	14.604.108-5	OPD Suero	

LISTA DE ASISTENCIA
PRESENTACIÓN Y VALIDACIÓN DE PROTOCOLO BUEN TRATO
CENTRO DE SALUD JUAN VERDAGUER Y POSTAS DE SALUD RURAL
HUASCO

NOMBRE	RUT	FIRMA
Yolanda Lora Villalona	14.901.730-5	
Belarmino Ayoa Araya	7661280-0	
Liliana Torres Anacleto	8010715-3	
Juan Hernández	12423863-3	
Javier Muñoz Olmos	15.715.952-6	
Solange Araya G.	11.203.660-1	



Nombre	RUT	Firma