

DIA NACIONAL DE LA SALUD Y DEL BUEN TRATO AL PACIENTE.



LA U.E. N° 409- DEL HOSPITAL ALFREDO CALLO RODRIGUEZ, NOS ESFORZAMOS PARA QUE NUESTROS PACIENTES TENGAN UNA ATENCION DE CALIDAD, CALIDEZ Y OPORTUNIDAD.

ESTAMOS COMPROMETIDOS CON EL BUEN TRATO AL PACIENTE



MANUAL DE BUEN TRATO AL USUARIO

INTRODUCCIÓN

El mejoramiento en la calidad de atención, ha sido una de las principales preocupaciones que ha tenido la reforma de salud durante los últimos años. Paulatinamente se han ido implementando estrategias para mejorar el trato hacia los usuarios de los diferentes centros de Salud del país.

El "Buen Trato al Usuario", surge a partir de la necesidad que como Hospital, queremos lograr mejorar la comunicación y entrega de información a nuestros consultantes, logrando la satisfacción usuaria, disminuir los tiempos de espera, lograr acciones de resolutivez, relación cercana con el equipo de salud, acceso en la información, entre otros.

El presente Documento está dirigido a todo el personal asistencial y administrativos de Servicio de Orientación Médico Estadístico, funcionarios que desempeñan actividades en la Oficina de Información, plataforma de atención al usuario, reclamos y/o Sugerencias y a todo profesional que esté interesado en potenciar el contacto con usuarios (as) del Hospital Alfredo Callo Rodríguez.



PROPÓSITO.

Entregar una atención digna y directa frente a los usuarios del Hospital Alfredo Callo Rodríguez, fortaleciendo y cautelando sus derechos como pacientes, a través de una atención de calidad, respetando la privacidad y problemática del usuario (a).

OBJETIVO GENERAL.

1. Contribuir a una mejor percepción usuaria, de la atención entregada en el Hospital Alfredo Callo Rodríguez. Promoviendo conductas como el respeto, solidaridad y empatía. Resguardando los derechos del paciente y la confidencialidad de la información solicitada y entregada.

OBJETIVO ESPECÍFICO.

1. Definir actitudes que promuevan una adecuada entrega de información y solución a los problemas.
2. Prevenir y manejar situación de conflicto que pueda surgir en la atención al usuario (a).

GUIA GENERAL DE COMUNICACIÓN

Los siguientes puntos, contribuyen a una guía general de comunicación entre el profesional y el consultante en una situación normal, la cual puede estar dada en el PAUS, Admisión, hospitalización, emergencia, laboratorio, Radiología, unidad de Seguros, Caja , Vigilancia , Transportes, Referencias y contra referencias u consultorios externos.



1. **Saludar, identificarse y presentarse.** El usuario debe saber con quién está hablando en cada momento.
2. Siempre que sea posible, **mantener la conversación sentados.**
3. **Dejar hablar al interlocutor,** preguntarle, pedirle opinión.
4. **Darle tiempo para comprender las indicaciones de acuerdo a la edad, nivel de preparación u otro.** Repetírselas todas las veces que sea necesario.
5. **Escuchar activamente.** Es decir, demostrar que se está escuchando y entendiendo al usuario.
6. **Mirar a los ojos.**
7. **Proporcionar información en forma comprensible:**
 - Hablar en lenguaje adaptado a las características del oyente.
 - Evitar la terminología y el lenguaje técnico.
 - Utilizar mensajes cortos y simples.
 - Recordar que el exceso de información dificulta la comunicación.

- No mezclar temas.
- Poner ejemplos cercanos a la persona con la que se habla.
- Hablar en positivo.
- Repetir las ideas más importantes.
- Asegurarse que el usuario entendió todo lo esencial.



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/ de la usuario(a) en la toma de decisiones.

11. Enfatizar el carácter de diálogo y acuerdo.

12. Utilizar apoyos visuales siempre que sea posible. Cualquier información, si además de oírla se ve, aumenta el potencial de comprensión y recuerdo.

13. Despedirse dejando claro en qué se queda, qué tiene que hacer el usuario la próxima vez, dónde tiene que dirigirse, con qué persona debe o puede ponerse en contacto, etc.

PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL DE UN USUARIO (A).

- Salude primero: "buenos días" o "buenas tardes"
- Identifíquese: diga su nombre claramente e inmediatamente ofrezca su ayuda, Ejemplo: ¿En que lo puedo ayudar?.
- Si no sabe el nombre del usuario (a), pregúntele y desde ese momento trátele por su nombre, anteponiendo Don o Doña, señor, señora o señorita, según corresponda. Nunca tutee con el usuario, aunque él lo haga con usted.
- Use un tono de voz adecuado. El tono y la entonación que le demos a nuestro vocabulario sería de vital importancia, ya que la forma en que le decimos las cosas al usuario (a) lo predispondrá a actuar positiva o negativamente.
- Use un vocabulario de fácil entendimiento, sin el uso de tecnicismo para que el mensaje pueda ser entendido correctamente.
- Si la persona es Transgénico o transexual se le debe llamar en lo posible por su nombre social, independiente del nombre legal que aparece en su cédula de identidad.
- Mantenga el mayor contacto visual posible con el usuario (a), sin llegar a incomodarlo.
- Ofrezca a cada usuario (a) el tiempo adecuado, aunque ya sea hora de salir.
- Logre empatía con el usuario (a). la empatía es entender el problema desde el punto de vista de él o ella.
- Muestre un interés autentico por el problema que él o ella esta pasado utilizando frases como: "comprendo por lo que está pasando...", "sé que es difícil su situación...", etc.
- Actúe de forma proactiva más que reactiva.
- Trate al usuario de la misma forma que le gustaría que a usted lo trataran. Salude y despídase cordialmente.
- Evite utilizar sobrenombres al momento de interactuar con el usuario (a).



PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA DEL USUARIO (A).

1. Salude en forma corta y amable.
2. Identifíquese usted mencionado su nombre y cargo, su unidad, sección, etc.
3. Pregunte el nombre del usuario (a).
4. Ofrezca su colaboración: "¿en qué le puedo servir?".
5. Escuche con atención al usuario (a), procure tener lápiz y papel para anotar dudas o consultas que él o ella realice.
6. Utilice un vocabulario simple, sin tecnicismos de fácil entendimiento.
7. Ofrezca a cada usuario el tiempo adecuado, aunque ya sea siempre de terminar la jornada laboral.
8. Logre establecer una relación de empatía con el usuario (a). Entender el problema desde el punto de vista de él o ella.
9. Evite hacer comentarios de otros temas u otras personas cuando la línea está abierta.
10. Trate al usuario o usuaria de la misma forma que a usted le gustaría que la trataran.
11. Pregunte si ha logrado responder apropiadamente. En caso de no lograr hacerlo mencione que tratará de solucionar su problema.
12. Despidase cortésmente.



CUANDO SE PRESENTE UN USUARIO (A) MOLESTO O ENOJADO.

- Mantenga en todo momento la calma. Cuando las personas están enojadas o frustradas pueden decir cosas ofensivas. No tome las cosas personalmente, usted está tratando de ayudar a solucionar su problema.
- No discuta, solo logrará que se agrave la situación
- No es bueno suponer que estamos en lo cierto y los demás están equivocados.
- Escuche: deje que el usuario (a) se exprese sin interrupciones (puede ser que se calme poco a poco).
- No culpe al usuario (a), independiente si él o ella tiene algo de culpa.
- Muestre que está comprendiendo la situación.
- Procure averiguar que ocasionó el problema. Logre que el usuario (a) molesto hable de soluciones. Aquí se dará cuenta cual es el verdadero origen de las molestias.
- No haga comentarios descalificatorios acerca del desempeño de otro funcionario (a) delante del usuario (a). Recuerde que es un equipo de trabajo.
- Cuando el caso tiene que pasar a otro funcionario (a) o al jefe (a), trate de que el usuario no tenga que explicar nuevamente la situación.
- Siempre que sea posible intente convertir el problema en una ocasión para mejorar la relación con el usuario (a) y el servicio que presta. Trate de retener información específica sobre las dificultades que ha causado el problema, esta información le puede ser útil en el futuro frente a problemas similares.
- Trate de que el usuario (a) salga satisfecho por la percepción de su problema y eventual solución.



¿QUÉ HACER ANTE UNA DEMORA O CANCELACIÓN DE HORA?.

1. Informar de los motivos del atraso.
2. Garantizar una alternativa.
3. Minimizar las consecuencias (molestias o reclamos por parte del usuario (a)).
4. Ponernos en contacto con el interesado (a) personalmente o vía telefónica.



Mensajes que se pueden utilizar:

- "Sentimos comunicarle que por... (exponer los motivos) .. nos vemos obligados a desprogramar la hora que ya tenía concertada".
- "Lamentamos que se haya producido esta situación".
- "Hemos estudiado su caso y le ofrecemos la/s siguiente/s posibilidad/es.... de modo de no dilatar en el tiempo su consulta...".
- "Le agradecemos su colaboración y esperamos que esta situación no se vuelva a producir".
- "Si esta alternativa no es de su agrado, infórmenos de su propuesta".
- "Muchas gracias".

Procure evitar expresiones de este tipo:

- "Yo no tengo la culpa de nada".
- "El que tiene la culpa es...".
- "Esto no lo he organizado yo".

“UN BUEN TRATO AYUDA A CURAR”

LAS PERSONAS TIENE DERECHO A SER ATENDIDOS CON UN BUEN TRATO Y SIN DISCRIMINACION EN EL HOSPITAL ALFREDO CALLO RODRIGUEZ.

COMPROMISO DE TODO EL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL ALFREDO CALLO RODRIGUEZ DE SICUANI.

YO



AMO A MI PACIENTE





LA CALIDAD DE ATENCION EN LOS SERVICIOS DE SALUD

