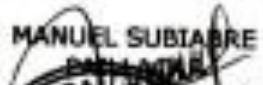
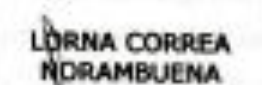
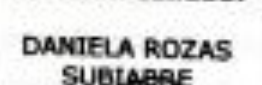
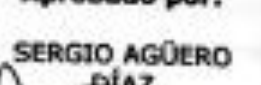


CORPORACIÓN MUNICIPAL QUINCHAO	PROTOCOLO DE ATENCION Y TRATO AL USUARIO.	Código: DP 1.1
		Versión: 002
		F. Elaboración: Julio 2024.
		F. Modificación: Octubre 2024
		F. Revisión: Noviembre 2024
Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente.		Página 1 de 18

PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y TRATO AL USUARIO ATENCIÓN PRIMARIA QUINCHAO

Modificado por:  MANUEL SUBIABRE Encargado de la Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente CORPORACIÓN MUNICIPAL DE SALUD DESAM Quinchao Fecha: OCTUBRE 2024	Revisión técnica:  LORNA CORREA Enfermera DESAM Quinchao - Encargada MAIS Fecha: Noviembre 2024	Revisión calidad:  DANIELA ROZAS Enfermera Equipo Calidad DESAM Quinchao Fecha: Noviembre 2024	Aprobado por:  SERGIO AGÜERO Encargado de la Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente CORPORACIÓN MUNICIPAL DE SALUD DESAM Quinchao Fecha: Noviembre 2024
---	---	--	---

	PROTOCOLO DE ATENCION Y TRATO AL USUARIO.	Código: DP 1.1
		Versión: 002
		F. Elaboración: Julio 2024.
		F. Modificación: Octubre 2024
		F. Revisión: Noviembre 2024
Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente.		Página 2 de 18

1. INTRODUCCIÓN

El trato digno en salud es un término amplio, en cuanto se conceptualiza en la relación entre las personas, y depende por ello de factores individuales, culturales, sociales y espirituales. Sin embargo, es reconocido como un componente de la calidad de la atención y como un derecho de las personas. El trato digno en salud es un deber ético, bajo los principios de no maleficencia y autonomía; profesional, dado que se asocia a mejores resultados en salud; y legal, reconocido en la Ley 20.584.

La ley 20.584 regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud, la cual engloba condiciones básicas que se deben garantizar al momento de realizar el proceso de atención, desde la empatía y el trato cordial hacia el usuario entregándole dignidad y respeto. De igual manera, esta ley establece explícitamente los derechos que tienen los usuarios, ya sea, el derecho de la seguridad en la atención de salud, derecho a recibir un trato digno, derecho a la información, y el derecho a la participación.

El siguiente documento está respaldado y validado desde la indicaciones de la ley 20.584, además considerando los enfoques de género, intercultural (pueblos originarios y migrantes), personas mayores y comunidad LGTBIQ+, para apuntar hacia el mejoramiento de la calidad, satisfacción y trato al usuario, siendo uno de los desafíos para los funcionarios que forman parte de la Atención Primaria de Salud de la comuna de Quinchao.

Se espera que el siguiente documento contribuya a protocolizar, estandarizar y a la formación de los funcionarios en entregar 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.

	PROTOCOLO DE ATENCION Y TRATO AL USUARIO.	Código: DP 1.1
		Versión: 002
		F. Elaboración: Julio 2024.
		F. Modificación: Octubre 2024
		F. Revisión: Noviembre 2024
Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente.		Página 3 de 18

2. OBJETIVO

Mejorar el trato al usuario de las Postas de salud Rural y CECOSF dependientes del Departamento de Salud Municipal Quinchao, a través de la aplicación del protocolo que incluye estándares de conductas, mecanismo de seguimiento y evaluación anual.

3. ALCANCE

El presente protocolo está dirigido a todos los profesionales, técnicos y administrativos que se desempeñan en el Departamento de Salud Municipal de Quinchao, Postas de Salud Rural, CECOSF y Estaciones Médico Rurales.

4. RESPONSABLES

Responsables	Funciones
Aplicación	Profesionales, técnicos y administrativos que tengan actividades relacionadas con la atención de usuarios y público general, ya sean actividades clínicas y/o administrativas.
Supervisión y revisión	Jefe de Salud, Encargado de RRHH y Encargado de Sector
Revisión técnica	Encargado MAIS
Revisión de Calidad	Of. de Calidad y Seguridad del paciente
Aprobación	Jefe de Salud

5. DEFINICIONES

-Diversidad sexual: Se refiere a las diferentes formas de expresar la sexualidad, prácticas amorosas, afectivas y eróticas. El término de diversidad alude a ir más allá del sistema binario sexual que diferencia hombres y mujeres como 'heteronormados'. Incluye el entendimiento de que una persona puede tener una identidad de género distinta a su sexo de nacimiento. Considera múltiples formas de expresar y vivir la orientación sexual.

-Enfoque de género: Es un enfoque y herramienta conceptual que busca analizar las diferencias entre hombres y mujeres yendo más allá de lo biológico, al buscar entender, posicionar y remediar las diferencias culturales que impiden el desarrollo de la igualdad y diversidad. Es una construcción social, cultural e histórica respecto al 'deber ser' que

	PROTOCOLO DE ATENCION Y TRATO AL USUARIO.	Código: DP 1.1
		Versión: 002
		F. Elaboración: Julio 2024.
		F. Modificación: Octubre 2024
Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente.		F. Revisión: Noviembre 2024
		Página 4 de 18

determina lo femenino y lo masculino. Vale decir, es un conjunto de ideas, creencias y atribuciones sociales, construidas en cada cultura y momento histórico determinado, tomando como base la diferencia sexual e indica cómo comportarse, funciones que se deben cumplir y las oportunidades que tienen los sexos en la sociedad, es la manifestación social de los estereotipos y roles de género.

-Enfoque intercultural: La incorporación del enfoque intercultural en las acciones de salud de la Red Asistencial es un proceso que comenzó en la Región de la Araucanía por el año 1996 y que se vio fuertemente respaldado con la Reforma del Sector que data del año 2005. Entendemos la interculturalidad como un enfoque que propone el reconocimiento de las diferencias culturales, sin discriminar ni excluir, buscando generar una relación recíproca entre los distintos grupos étnico- culturales que cohabitan en un determinado espacio.

-Identidad de género: Corresponde a como se siente identificada la persona en el género. Es decir, la percepción que tiene una persona sobre si misma (ámbito privado) y como lo manifiesta a través de su vestimenta, comportamiento y apariencia personal (ámbito público). Las personas pueden identificarse con el género atribuido al sexo de su nacimiento o bien puede ser independiente. Algunas identidades de género son: mujer, hombre, transgénero, intergénero, intersexual, entre otras.

-Lenguaje sexista: Es una forma de exclusión a través del uso del lenguaje que refuerza la discriminación e invisibilización de las mujeres y promueve la generación de estereotipos. Un lenguaje no sexista es aquel que no oculta, no subordina, no infravalora y no excluye a las mujeres.

-LGBTIQ+: El acrónimo LGBTIQ+ representa a la diversidad de identidades de género y de orientaciones sexuales, significa; lesbianas, gays, bisexuales, transexuales, transgénero, y queer.

-Machismo: Son el conjunto de creencias, conductas y actitudes que justifican y promueven cualquier tipo de discriminación contra las mujeres

-Orientación sexual: La orientación sexual se refiere a la atracción que una persona siente hacia otras personas, ya sea del mismo sexo, del sexo opuesto o de ambos.

	PROTOCOLO DE ATENCION Y TRATO AL USUARIO.	Código: DP 1.1
		Versión: 002
		F. Elaboración: Julio 2024.
		F. Modificación: Octubre 2024
		F. Revisión: Noviembre 2024
Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente.		Página 5 de 18

-Personas mayores: Generalmente, una persona mayor es una persona de 60 años o más. Al ratificar la Convención Interamericana de Protección de los Derechos de las Personas Mayores, Chile adopta cierta terminología asociada a conceptos teóricos y enfoques como el de Género y Curso de Vida.

6. DESARROLLO

Dentro de los enfoques que sustenta este protocolo:

Concepto de Trato Digno: La dignidad en relación con las atenciones de salud nace en el contexto de los cuidados paliativos y del término de la vida, ampliándose posteriormente a otros grupos de especial protección y a toda la población en general. El término dignidad, en este ámbito, se configura en la relación y el trato que reciben las personas en su atención de salud, es decir qué se hace y cómo se hace. En tanto el trato digno en salud, es un pilar fundamental de la calidad de la atención de salud, cumplir con él es un deber ético (bajo los principios de no maleficencia y autonomía de las personas), profesional (el trato digno impacta en los resultados en salud) y legal (como parte de la Ley 20.584). Como se hizo mención anteriormente, el trato digno, es influenciado por aspectos culturales, educacionales, espirituales e incluso religiosos. Sin embargo, la literatura internacional identifica ciertos elementos centrales del trato digno en salud que se mantienen en diversos contextos:

- **Respeto a la persona:** Ser visto y tratado como una persona; auto respeto; respeto por otros; respeto a la privacidad; confidencialidad de la información; y respeto a sus necesidades espirituales.
- **Autonomía:** En tanto control sobre la propia vida, su cuerpo y sus decisiones.
- **Comunicación efectiva:** refiere a aquella comunicación y relaciones interpersonales entre las personas usuarias con quienes están al cuidado de su salud.

Ley que Establece medidas Contra la Discriminación (Ley N° 20.609);

Señala la ley que cada uno de los órganos de la Administración del Estado, dentro del ámbito de su competencia, debe elaborar e implementar las políticas destinadas a garantizar a toda

	PROTOCOLO DE ATENCION Y TRATO AL USUARIO.	Código: DP 1.1
		Versión: 002
		F. Elaboración: Julio 2024.
		F. Modificación: Octubre 2024
		F. Revisión: Noviembre 2024
Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente.		Página 6 de 18

persona, sin discriminación arbitraria, el goce y ejercicio de sus derechos y libertades reconocidos por la Constitución Política de la República. Se establece que una discriminación es arbitraria cuando se funda en motivos tales como la raza o etnia, la nacionalidad, la situación socioeconómica, el idioma, la ideología u opinión política, la religión o creencia, la sindicación o participación en organizaciones gremiales o la falta de ellas, el sexo, la orientación sexual, la identidad de género, el estado civil, la edad, la filiación, la apariencia personal y la enfermedad o discapacidad.

Ley que Reconoce y da Protección al Derecho a la Identidad de Género (Ley N° 21.120):

Esta ley reconoce y garantiza el Derecho a la Identidad de Género, entendiendo por tal, como la facultad de toda persona cuya identidad de género no coincida con su sexo y nombre registral, de solicitar su rectificación. Asimismo, define la Identidad de Género como la convicción personal e interna de ser hombre o mujer, tal como la persona se percibe a sí misma, la cual puede corresponder o no con el sexo y nombre verificados en el acta de inscripción del nacimiento. En consecuencia, esta ley tiene por objeto regular los procedimientos para acceder a la rectificación de la partida de nacimiento de una persona en lo relativo a su sexo y nombre, ante el órgano administrativo o judicial respectivo, cuando dicha partida no se corresponda o no sea congruente con su identidad de género y sus efectos.

Ley de Deberes y Derechos de las Personas en Salud (Ley N° 20.584);

Esta ley regula los derechos y deberes de las personas en relación con acciones vinculadas a su atención de salud, la cual entró en vigencia el 1 de octubre de 2012. Las disposiciones de la Ley 20.584 se aplicarán a cualquier tipo de prestador de acciones de salud, sea público o privado. Asimismo, y en lo que corresponda, se aplicarán a los demás profesionales y trabajadores que, por cualquier causa, deban atender público o se vinculen con el otorgamiento de las atenciones de salud. Para el otorgamiento de prestaciones de salud todo prestador deberá haber cumplido las disposiciones legales y reglamentarias relativas a los procesos de certificación y acreditación, cuando correspondan.

	PROTOCOLO DE ATENCION Y TRATO AL USUARIO.	Código: DP 1.1
		Versión: 002
		F. Elaboración: Julio 2024.
		F. Modificación: Octubre 2024
		F. Revisión: Noviembre 2024
Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente.		Página 7 de 18

6.1 DESARROLLO DEL PROCESO DE ATENCIÓN DEL USUARIO

Los siguientes aspectos constituyen una guía general de intervención para mejorar la calidad del trato/atención y comunicación entre los funcionarios y los pacientes/ usuarios. Asimismo, esta guía contiene herramientas prácticas de comunicación, donde se requiere un trato cordial y humano, adoptando conductas empáticas, y la voluntad constante de dialogar y cómo actuar frente a las diversas situaciones a las que se vean expuestos.

Recepción	Esta etapa es fundamental, puesto que marca la disposición tanto de usuario como del funcionario durante la atención. Se debe mostrar un trato agradable, buena disposición y actitud positiva. Si la persona se encuentra alterada, usted debe mantener una actitud calmada y de respeto, invitar al usuario a que se calme y en conjunto identificar las acciones de intervención para disminuir la situación de estrés. Si no conoce al usuario, presentarse con su nombre y cargo correspondiente. Destacar que el saludo inicial es gesto de educación y respeto hacia el otro. Es habitual que, en los Centros de Salud, principalmente en los sectores insulares y rurales trabajen funcionarios que son parte de la comunidad, sin embargo, esto no es un requisito excluyente para no llevar a cabo el proceso de la formalidad tanto del saludo, atención y consulta en función de las personas de la comunidad. Ejemplo: • Buenos días/ Buenas tardes/ Buenas noches (según corresponda, Mi nombre es Francisca, soy la TENS de turno, ¿cuénteme como lo puedo ayudar?, etc.) • Mantener contacto visual con el usuario, y una actitud cordial y de respeto. • Presentarse con su nombre, portando la credencial de identificación.
	Es el funcionario quien debe abrir la relación de atención, debe poner interés en lo que le está exponiendo y si detecta a algún usuario confundido o desorientado, debe actuar proactivamente, acercándose y consultar si tiene dudas, que desea, que busca, etc.

	PROTOCOLO DE ATENCION Y TRATO AL USUARIO.	Código: DP 1.1
		Versión: 002
		F. Elaboración: Julio 2024.
		F. Modificación: Octubre 2024
		F. Revisión: Noviembre 2024
Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente.		Página 8 de 18

Atención	• Mantener una actitud de escucha activa, evitar el uso de aparatos tecnológicos como celulares, Tablet y PC durante el proceso de atención. • Lograr empatizar con el usuario. • Respetar raza, creencias religiosas, identidad de género y expresiones culturales. • En la provincia de Chiloé se utilizan vocablo y modismo de lenguaje parte de la cultura Chono/ Huilliche, por lo que es fundamental que usted pueda indagar previamente respecto a la variante del lenguaje y por defecto usted no logra comprender al usuario, solicitar apoyo de algún familiar y/o funcionario que tenga relación con la comunidad. • Guardar silencio cuando el usuario está relatando su situación, sin interrumpir. • Si tiene que consultar un documento, realizar una llamada telefónica o pararse de su lugar, explicarle al usuario los motivos, de modo de que la acción que usted va a realizar se relaciona con el caso del usuario. • Mantener una actitud positiva frente al usuario. • Entregue la información suficiente, utilizando un lenguaje claro y sencillo para que el usuario logre comprender. • En caso de que el usuario se vea afectado emocionalmente, demostrar comprensión y empatía. • Ante una reacción agresiva del usuario en que se pueda contener la situación, mantener una actitud de calma, utilizando un tono de voz suave y pausado, invitando a mantener un ambiente de respeto.
Respuesta	Al evocar una respuesta para el usuario y/o atención, es importante transmitir en forma precisa, clara y comprensible, utilizando un lenguaje simple, sin tecnicismos que originen confusión al usuario. Esta, puede ser acompañada de algún material informativo, como volantes, trípticos y/o anotaciones de lo relevante de la consulta y/o atención.

	PROTOCOLO DE ATENCION Y TRATO AL USUARIO.	Código: DP 1.1
		Versión: 002
		F. Elaboración: Julio 2024.
		F. Modificación: Octubre 2024
		F. Revisión: Noviembre 2024
Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente.		Página 9 de 18

	Por otro lado, emplear un tono de voz adecuado, verificando si el usuario logra comprender la información entregada. En el caso de no contar con la información requerida, o la información que solicita el usuario no esté dentro del plano de su competencia profesional, usted debe explicar que “lamentablemente” (utilizar este concepto) se trata de un tema fuera de su competencia y que debe dirigirse donde corresponda y/o de lo contrario derivar al profesional que tenga competencia en el área.
Despedida	Esta etapa es la última interacción entre el usuario y funcionario, por lo tanto, si es necesario reitere la información entregada de manera sintetizada. Al igual que, es importante despedir al usuario por su nombre, evitando expresiones coloquiales, y agradeciendo el motivo de su consulta, deseándole un buen día.

6.2 PARTICULARIDADES EN EL PROCESO DE DESARROLLO DE LA ATENCIÓN EN SALUD, EN LOS CENTROS DE ATENCIÓN PRIMARIA, PERTENECIENTE AL DEPARTAMENTO DE SALUD QUINCHAO

En el desarrollo de la atención de salud en los sectores insulares, en algunas ocasiones están expuestas a ciertas modificaciones dada a las particularidades que imperan en la zona de Chiloé, específicamente en la comuna de Quinchao, es importante recalcar que el equipo de salud debe trasladarse vía marítima para llegar a las 9 islas que comprenden a la comuna. También pueden existir ciertos acontecimientos que pueden afectar de manera negativa la integridad física y emocional de los usuarios y/o funcionarios de salud.

Para efectos de la modificación del siguiente protocolo, los participantes de la comunidad de Caguach, Quinchao y Meulín solicitan que en el presente documento se establezca que al momento de la suspensión de las ronda, pueda existir una comunicación clara y fluida de los motivos de dicha suspensión y a su vez los mecanismos a utilizar para la difusión a la población.

De la misma manera, se considera las sugerencias de la comunidad de Apiao y Alao, quienes solicitan incluir que, al momento de una llamada telefónica existan estándares mínimos de

	PROTOCOLO DE ATENCION Y TRATO AL USUARIO.	Código: DP 1.1
		Versión: 002
		F. Elaboración: Julio 2024.
		F. Modificación: Octubre 2024
		F. Revisión: Noviembre 2024
Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente.		Página 10 de 18

comunicación, donde se incluya la presentación y cargo del funcionario, esto considerando que durante último tiempo ha existido rotación de TENS en los respectivos Centros de Salud.

Informar demora o suspensión de ronda medica	Dada a las particularidad de la situación geográfica y de las condiciones climáticas que imperan en nuestra zona pueden existir demoras y/o suspensión de las rondas del equipo de Salud. Por consiguiente, es importante tomar los siguientes resguardos. - En la eventualidad que se produzca demora en la llegada del equipo de salud, es importante informar a los usuarios el motivo y solicitar que mantengan la calma y comprensión a la situación dada. - En el caso de exista suspensión de la ronda ponerse en contacto con el usuario, ya sea de manera personal, o de manera telefónica informando el motivo de la suspensión y buscando alternativa para su atención en la próxima ronda de salud. - Casi en la totalidad de los Centros de salud correspondiente a al Departamento de Salud Municipal de Quinchao existe grupos de WhatsApp con las comunidades respectivas, también se puede utilizar este medio para informar la demora y/o suspensión de la ronda del Equipo de Salud a las personas previamente citadas, pero es importante identificar aquellos usuarios que no cuentan con esta red social, por lo que es su deber informar de manera personal a través de un llamado telefónico de la eventualidad ocurrida. Mensajes que se pueden utilizar en este caso: "sentimos comunicar que por... (exponer motivos) ..." Nos vemos obligados a suspender la ronda del equipo de salud". "lamentamos que se haya originado esta situación".
Cuando se	Mantenga la calma en todo momento. Cuando la persona está pasando por una situación de enojo o frustración pueden expresarse de manera ofensiva. Invítelo a dialogar y a que se exprese su situación de molestia y ofrezca los canales para expresar su descontento OIRS en la eventualidad que corresponda a un reclamo y/o sugerencia.

	PROTOCOLO DE ATENCION Y TRATO AL USUARIO.	Código: DP 1.1
		Versión: 002
		F. Elaboración: Julio 2024.
		F. Modificación: Octubre 2024
		F. Revisión: Noviembre 2024
Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente.		Página 11 de 18

presenta un usuario desconforme / molesto	• No tomar la situación de manera personal, ya que usted está contribuyendo a que se le dé una solución a su problema o necesidad. • Escuche: dejando que el usuario se exprese sin interrupciones (esto puede contribuir que el usuario se calme poco a poco) • Intente averiguar que ocasiono el problema. • Evitar los comentarios descalificativos sobre el desempeño de otro funcionario frente al usuario. (no olvides que es un equipo de trabajo) • Intente buscar posibles soluciones validas al problema que está generando el conflicto. Trate de que el usuario salga satisfecho por la percepción de su problema y eventual solución.
Tipos de agresiones y cómo actuar frente a dicha situación	Cualquier acción u omisión que vulnere, perturbe o amenace la integridad física, psicológica ya sean por tratos humillantes, agresiones, exigencia de obediencia, explotación, limitación de la libertad ambulatoria, entre otros. Estos tipos de agresiones deben ser informados y denunciados respectivamente. -Para el caso de los usuarios que sean víctimas de tratos negligentes (violencia, discriminación, comentarios ofensivos en relación con el género, identidad de género, raza, religión, condición social entre otras, puede acogerse a realizar su reclamo correspondiente por medio de la OIRS y/o a través de la Super intendencia de Salud, denuncia que considere pertinente ya sea en la entidades policiales y/o Fiscalía. -En efecto, si la situación de agresión ocurre en contra de la funcionarios de Salud, estos deben acogerse según el reglamento interno, iniciar oficio a su jefatura, la denuncia correspondiente a la Fiscalía (LEY CONSULTORIO SEGURO Ley N°21.188) y/o inicio tramite de accidente laboral. A continuación, algunas recomendaciones para enfrentarse en la eventualidad de ocurrencia de algún acontecimiento. Agresión física

	PROTOCOLO DE ATENCION Y TRATO AL USUARIO.	Código: DP 1.1
		Versión: 002
		F. Elaboración: Julio 2024.
		F. Modificación: Octubre 2024
		F. Revisión: Noviembre 2024
Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente.		Página 12 de 18

	-Cualquier agresión dirigida contra el cuerpo de otra persona o grupos de persona, que vulnere, perturbe o amenace la integridad física de la persona su derecho a la vida. Dentro de esta se incluyen patadas, bofetadas, tiros, empujones, mordiscos, entre otros. Agresión verbal -No contestar a la agresión -Retirarse del lugar -Informar a su superior directo para que se haga presente en el lugar -Reportar agresión como accidente laboral Agresión física - No contestar agresión - Retirarse del lugar - Informar a seguridad del establecimiento y a su jefe directo -Llamar a carabineros Certificar agresiones sufridas, mediante DAU, reportarla como accidente laboral.
--	---

6.3 RECOMENDACIONES PARA LA COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL

A continuación, se presentan algunas recomendaciones a considerar durante la ejecución del lenguaje verbal y no verbal en el proceso de atención en salud. Es importante destacar que el lenguaje no solo transmite información, sino que también construye realidades y relaciones.

En este contexto, representantes de las comunidades de Quenac, Llingua, Linlin y Chaulinec han manifestado una preocupación compartida respecto a la necesidad de incorporar un lenguaje claro, cercano y comprensible, coherente con su realidad sociocultural. Se ha señalado que el uso de terminología técnica o especializada en las atenciones dificulta la comprensión de las indicaciones entregadas, lo que puede afectar la adherencia a tratamientos y el ejercicio efectivo de los derechos en salud.

Por lo tanto, a continuación, se detallan recomendaciones orientadas a fortalecer la comunicación efectiva en el proceso de atención.

	PROTOCOLO DE ATENCION Y TRATO AL USUARIO.	Código: DP 1.1
		Versión: 002
		F. Elaboración: Julio 2024.
		F. Modificación: Octubre 2024
		F. Revisión: Noviembre 2024
Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente.		Página 13 de 18

Comunicación verbal: La comunicación verbal es todo aquello que expresamos a través de las palabras, mientras que la no verbal es la información que transmitimos a través de los gestos y del lenguaje corporal.

Recomendaciones en el lenguaje verbal	Frases que debe evitar en la relación profesional usuario:
➤ Hable directo al usuario/a y mirándole el rostro. Sea simple, evite tecnicismos, siglas que no sean comprensibles, y explicaciones complejas. (Ej. Le vamos hacer el EMP..) ➤ No interrumpa, deje que el usuario hable primero. ➤ No sea prepotente, sea modesto al presentar sus ideas y sea paciente mientras escucha. ➤ Evitar recriminar al usuario (Ej.: está equivocado...usted es el que no entiende...). ➤ Evite de confrontar al usuario. (Ej. Usted es el responsable de esto... uste no sabe nada) ➤ Tratar al usuario con respeto, con su respectivo nombre y/o como se identifique.	➤ ¿Entiende? Connota que el usuario/a es poco inteligente. ➤ ¿Y qué esperaba? ➤ A mí no me pregunte por qué. Eso es lo que dice el reglamento. ➤ Creo que el funcionario que busca anda en el baño o tomando desayuno. ➤ Es que yo no me encargo de eso. Lo siento. ➤ Eso nada tiene que ver conmigo. Es en otro lado. ➤ Estoy muy ocupado en este momento. ➤ No tengo idea, mejor pregúntele a otro funcionario. ➤ Si no me explica a qué viene, yo no puedo atenderlo. ➤ Pero ¿no leyó las instrucciones? ➤ Además, evite la excesiva confianza con los usuarios/as (aunque los/as conozca). Se debe siempre entregar un trato profesional.

Comunicación no Verbal

La comunicación no verbal se compone de gestos, miradas, movimientos de las manos y brazos, postura, risas, sonidos guturales, tono y velocidad de la voz, entre otros rasgos. Estos suelen ser universales, es decir, son similares en varios lugares del mundo, sin importar el idioma en que interactúen el emisor y el receptor.

	PROTOCOLO DE ATENCION Y TRATO AL USUARIO.	Código: DP 1.1
		Versión: 002
		F. Elaboración: Julio 2024.
		F. Modificación: Octubre 2024
		F. Revisión: Noviembre 2024
Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente.		Página 14 de 18

Recomendaciones para una comunicación no verbal:

- **Mire a los ojos:** Sostener el contacto visual, transmite seguridad, confianza, honestidad y transparencia. Da muestra del interés que se tiene al momento de comunicar una idea.
- **Conserve una buena postura:** La postura de neutralidad, sin cruzar los brazos, sin recostarse sobre el escritorio, demuestra interés sobre el usuario.
- **Preste atención y cuide sus gestos hacia los usuarios:** Los gestos son parte inherente del ser humano, es un medio poderoso a través del cual se expresa lo que se quiere, siente y piensa.
- **El alcance de la voz:** el tono de la voz es el guía principal de la conversación. Se sugiere utilizar cambios de entonación, hablar a un buen ritmo y evitar muletillas para crear cercanía con el público.
- **La influencia del silencio:** En cualquier conversación, es fundamental respetar los momentos de silencio. Estas pausas, no muy largas, sirven para crear dinamismo en nuestro discurso y generan interés en la audiencia.

6.4. RECOMENDACIONES PARA LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

En la actualidad, la gran mayoría de los establecimientos de salud correspondientes al Departamento de Salud Municipal Quinchao cuentan con teléfonos institucionales y a su vez están conectados por medio de la red social de WhatsApp comunitarios, siendo una herramienta útil para citar pacientes, canalizar consultas, dudas, informar suspensión de rondas, etc. Es por esto que, es fundamental contar con ciertas orientaciones para garantizar una buena atención:

Recepción	Al momento de una llamada entrante, contestar siempre saludando, identificando el nombre del funcionario/a, la jornada del día, el servicio, el establecimiento y ofreciendo colaboración. Ejemplos: "Buenos días, usted habla con Juana González la TENS de la Posta, ¿en qué puedo ayudarle?). Es importante que, si usted no conoce al usuario, debe presentarse con su nombre y cargo correspondiente.
------------------	--

	PROTOCOLO DE ATENCION Y TRATO AL USUARIO.	Código: DP 1.1
		Versión: 002
		F. Elaboración: Julio 2024.
		F. Modificación: Octubre 2024
		F. Revisión: Noviembre 2024
Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente.		Página 15 de 18

	Es importante que, al momento de establecer un contacto, cerciorarse que el usuario escucha bien para la entrega de la información. Si usted mantiene una comunicación vía WhatsApp, también es importante identificarse, con su nombre y cargo, para posteriormente entregar la información. En el caso de que se encuentre atendiendo y tiene una llamada entrante: Informe la situación y solicítele si puede esperar un momento y/o si lo puede llamar más tarde. "En este momento estoy atendiendo a otro usuario, por favor, espere un momento y llámame a las"
Atención	El funcionario quien se encuentra atendiendo el teléfono debe poner interés en lo que el usuario está informando, consultando si tiene dudas, si la información es clara etc. • Mantener una actitud de escucha activa, demostrando interés. • Otorgar un trato personalizado y amable. Ej.: "Sra./Sr, es importante que el día que usted acuda al control de salud, traiga su carnet de salud". • En la provincia de Chiloé se utilizan vocablo y modismo de lenguaje parte de la cultura Chono/ Huilliche, por lo que es fundamental que usted pueda indagar previamente respecto a la variante del lenguaje y por defecto, si usted no logra comprender al usuario, solicitar apoyo de algún familiar y/o funcionario que tenga relación con la comunidad. • Guardar silencio cuando el usuario está relatando su situación, sin interrumpir. • Vocalizar bien las palabras, de manera que sea fácil de entender para el usuario/a. No ingerir ningún alimento, ni agua embotellada, ni confites, ni chicle, porque perjudica la locución. • Tomar notas. Esto le permite fijar mejor las ideas y le evita repetir la llamada. • Si durante el proceso de la llamada se procede a transferir la comunicación con otra área es importante comunicar al usuario la acción a realizar. Ej. Le voy a transferir la llamada a la Sra. Amelia, que conoce

	PROTOCOLO DE ATENCION Y TRATO AL USUARIO.	Código: DP 1.1
		Versión: 002
		F. Elaboración: Julio 2024.
		F. Modificación: Octubre 2024
		F. Revisión: Noviembre 2024
Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente.		Página 16 de 18

	de ese asunto, ella puede atender mejor su consulta (Si puede detalle el caso al compañero/a para que el usuario no tenga que explicar su consulta nuevamente).
Despedida	Esta etapa es la última interacción entre el usuario y funcionario, por lo tanto, si es necesario reitere la información entregada de manera sintetizada. Al igual que, es importante despedir al usuario por su nombre, evitando expresiones coloquiales, y agradeciendo el motivo de su consulta, deseándole un buen día. Ej. "Que tenga un buen día", "Le agradezco su tiempo, que tenga un buen día", hasta luego"..... "En caso de que tenga alguna situación de urgencia y/o agravamiento de su condición nos puede volver a llamar"

7. REFERENCIAS

1. Derechos y Deberes de las Personas en Atención de Salud, Acciones Vinculadas a la Atención en Salud, Atención en Salud, D.F.L. no. 1, Ministerio de Justicia, 2000, Ley no. 20.584. <https://bcn.cl/2f7cj>
2. Orientaciones técnicas sobre trato digno en la atención de Salud con enfoque de derechos y género.
<https://www.minsal.cl/wp-content/uploads/2024/03/OOTT-Trato-Digno-en-Salud-Final.pdf>
3. TRATO DIGNO EN LA ATENCIÓN DE SALUD A LA COMUNIDAD LGBTIQ+, (Landman, et al)
<file:///C:/Users/manue/Downloads/54261-Texto%20del%20art%C3%ADculo-175785-1-10-20230428.pdf>
4. Orientaciones técnicas para actualizar o elaborar protocolo de trato y registro para personas TRANS, en el marco de la circular N° 21.
<https://www.minsal.cl/wp-content/uploads/2024/05/ORIENTACIONES-TECNICAS-PARA-ACTUALIZAR-O-ELABORAR-PROTOCOLO-DE-TRATO-Y-REGISTRO-PARA-PERSONAS-TRANS-EN-EL-MARCO-DE-LA-CIRCULAR-N%C2%B021-MINISTERIO-.pdf>
5. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile/ BCN, LEY 21.120, Reconoce y da protección al derecho a la identidad de género.
<https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1126480>
6. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile/ BCN LEY 20.609, Establece medidas contra la discriminación.
<https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1042092>

	PROTOCOLO DE ATENCION Y TRATO AL USUARIO.	Código: DP 1.1
		Versión: 002
		F. Elaboración: Julio 2024.
		F. Modificación: Octubre 2024
		F. Revisión: Noviembre 2024
Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente.		Página 17 de 18

7. PROTOCOLO ATENCION Y TRATO USUARIO CESFAM MARIQUINA
<http://desammariquina.cl/wpcontent/uploads/protocolos/PROTOCOLO%20ATENCION%20Y%20TRATO%20AL%20USUARIO%202016.pdf>

8. DISTRIBUCIÓN

Este documento es fundamental que sea de conocimiento para todos los funcionarios y establecimientos, servicios y unidades dependientes del departamento de salud municipal de Quinchao

9. MODIFICACIONES

Versión	Descripción de la Modificación	Fecha
002	Se incluye las particularidades en el proceso de desarrollo en la atención de salud en los Centros de Atención Primaria de Quinchao	Octubre 2024
002	Se agrega recomendaciones para la comunicación Verbal y no Verbal de acuerdo con los centros de salud señalados.	Octubre 2024

	PROTOCOLO DE ATENCION Y TRATO AL USUARIO.	Código: DP 1.1
		Versión: 002
		F. Elaboración: Julio 2024.
		F. Modificación: Octubre 2024
		F. Revisión: Noviembre 2024
Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente.		Página 18 de 18

10.ANEXOS

1. Diagrama de atención

