



LSH/DR.FVU/CVV/DR.MALS/PBC/pqc

RESOLUCION EXENTA N°: 0152 /

REF.: APRUEBA PROTOCOLO ATENCIÓN OIRS COMPLEJO ASISTENCIAL "DR. VÍCTOR RÍOS RUIZ" LOS ANGELES.

LOS ANGELES, 16 ENE. 2012

**VISTOS:** Estos antecedentes, los arts. 35 y 36 del D.F.L. N° 01 de 2005, que "Fija Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado del DL N° 2763/79 y de las Leyes N° 18.933 y N° 18.469"; el D. S. N° 38 de 2005, del Ministerio de Salud "Reglamento Orgánico de los Establecimientos de Salud de Menor Complejidad y de los Establecimientos de Autogestión en Red" y las atribuciones que me confiere el artículo 46 del D. S N° 140 del 2004 del Ministerio de Salud, "Reglamento Orgánico de los Servicios de Salud"; la Resolución Exenta N°897 de 1995, del Director del Servicio de Salud Bio Bío, que delega facultades en el Director del Hospital Base "Dr. Víctor Ríos Ruiz"; el Decreto Exento N°508 de 2007, del Ministerio de Salud modificado por el Decreto Exento N° 73/2008, del Ministerio de Salud; la Resolución N°267 de Octubre del 2011 del Director del Servicio de Salud Bio Bío que me designó en el cargo y las atribuciones que me confiere el Art. 46 del citado D.S. 140/2004

#### CONSIDERANDO

1. Que el Art. 16 del D.S. N°38 de 2005 del Ministerio de Salud, Reglamento Orgánico de los Establecimientos de Salud de Menor Complejidad y de los Establecimientos de Autogestión en Red; establece los requisitos mínimos que se deben cumplir para la obtención de la calidad de Establecimiento Autogestionado.
2. Que el Ord. N°A16/383 del 30 de Enero de 2006, de los Ministros de Salud y Hacienda, remite el "**Instrumento Técnico de Certificación de Cumplimiento de Requisitos para la Obtención de la Calidad de Establecimientos Autogestionados en Red, Certificación y de Evaluación Anual de Mantenimiento de Requisitos para Establecimientos Autogestionados en Red**", el cual tiene una doble finalidad:
  - Determinar si los establecimientos que buscan acreditarse como autogestionados en red, dan cumplimiento a los requisitos establecidos.
  - Evaluar anualmente si los establecimientos que obtuvieron la calidad de autogestionados, mantienen o mejoran dichos requisitos.
3. Que en las Orientaciones Técnicas de Compromiso de Gestión 2011, "Trato y Satisfacción Usaria", elaborado por la Subsecretaría de Redes Asistenciales del Ministerio de Salud; establece que el Complejo Asistencial cuenta con un "Protocolo Atención OIRS".

UNIDAD EVALUACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN  
Red Salud 436169 Red Pública 336169  
paula.gueroz@ssbiobio.cl  
www.hospitallosangeles.cl

Complejo  
**Asistencia**  
Los Angeles

Dicto la siguiente:

## R E S O L U C I O N

1. **APRUÉBASE** "Protocolo Atención OIRS" del Complejo Asistencial "Dr. Víctor Ríos Ruiz", Los Ángeles.
2. Dicho documento se considera parte integrante de la presente resolución.

ANÓTESE Y COMUNÍQUESE

POR FACULTAD DELEGADA DEL DIRECTOR DEL SERVICIO DE SALUD DE BIO BIO SEGÚN RESOLUCION Nº 0897 DEL 21 DE JUNIO DE 1995.



SR. JUAN SAN MARTÍN HERNÁNDEZ  
DIRECTOR  
COMPLEJO ASISTENCIAL "DR. VICTOR RIOS RUIZ"  
LOS ANGELES

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Sylvia Inés Bástidas Fuentes  
MINISTRO DE FE

### Distribución:

- ✓ Unidad Gestión de Documentos.
- ✓ Control Interno.
- ✓ Unidad de Participación Social y Gestión de Usuario.
- ✓ Unidad Gestión de Calidad y Seguridad del Paciente.
- ✓ Departamento de Auditoría y Control Interno.
- ✓ Unidad Desarrollo Organizacional.
- ✓ Unidad Evaluación y Control de Gestión
- ✓ Unidad G.R.D.
- ✓ Subdirección Ejecutiva Médica.
- ✓ Unidad Gestión de los Cuidados
- ✓ Centro de Responsabilidad Indiferenciado de Urgencia
- ✓ Centro de Costo Unidad de Emergencia
- ✓ Enfermera Supervisora Centro de Costo Unidad de Emergencia
- ✓ Centro de Costo Servicio de Atención Médica de Urgencia (S.A.M.U.)
- ✓ Enfermera Supervisora Centro de Costo Servicio de Atención Médica de Urgencia (S.A.M.U.)
- ✓ Centro de Costo Unidad de Paciente Crítico Adulto
- ✓ Enfermero Supervisor Centro de Costo Unidad de Paciente Crítico Adulto
- ✓ Centro de Responsabilidad Atención Abierta
- ✓ Enfermera Coordinadora Centro de Responsabilidad Atención Abierta
- ✓ Centro de Costo Diálisis
- ✓ Enfermero Supervisor Centro de Costo Diálisis
- ✓ Centro de Costo de Medicina Física Y Rehabilitación
- ✓ Centro de Costo Odontología
- ✓ Centro de Costo Infecciones Transmisión Sexual (I.T.S)
- ✓ Centro de Costo Cuidados Paliativos
- ✓ Centro de Costo Salud Mental
- ✓ Centro de Costo Atención Ambulatoria del Niño y de la Niña
- ✓ Enfermera Centro de Costo Atención Ambulatoria del Niño y de la Niña
- ✓ Centro de Costo Atención Ambulatoria Médico del Adulto
- ✓ Enfermera Centro de Costo Atención Ambulatoria Médico del Adulto
- ✓ Centro de Costo Atención Ambulatoria Quirúrgica del Adulto
- ✓ Enfermera Centro de Costo Atención Ambulatoria Quirúrgica del Adulto
- ✓ Centro de Costo Pabellón Cirugía Mayor Ambulatoria
- ✓ Enfermera Centro de Costo Pabellón Cirugía Mayor Ambulatoria
- ✓ Centro de Costo Oftalmología
- ✓ Enfermera Centro de Costo Oftalmología


UNIDAD EVALUACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN  
☎ Red Salud 436169 ☎ Red Pública 336169

www.hospitalosangeles.cl

- ✓ Centro de Costo Atención Ambulatoria Mujer
- ✓ Centro de Responsabilidad Apoyo Clínico
- ✓ Centro de Costo Laboratorio Clínico
- ✓ Tecnólogo Supervisora Centro de Costo Laboratorio Clínico
- ✓ Centro de Costo Anatomía Patológica
- ✓ Tecnólogo Supervisora Centro de Costo Anatomía Patológica
- ✓ Centro de Costo Medicina Transfusional
- ✓ Centro de Costo Imagenología
- ✓ Tecnóloga Supervisora Centro de Costo Imagenología
- ✓ Centro de Costo Farmacia Clínica
- ✓ Centro de Costo de Endoscopia
- ✓ Enfermera Supervisora Centro de Costo de Endoscopia
- ✓ Centro de Responsabilidad Atención Cerrada Médico del Adulto
- ✓ Centro de Costo Indiferenciado del Adulto
- ✓ Enfermera Supervisora Centro de Costo Indiferenciado del Adulto
- ✓ Centro de Costo Indiferenciado Pensionado.
- ✓ Centro de Responsabilidad Atención Cerrada Quirúrgico del Adulto
- ✓ Centro de Costo Indiferenciado Cirugía
- ✓ Enfermera Supervisora Centro de Costo Indiferenciado Cirugía
- ✓ Centro de Costo Indiferenciado Especialidades Quirúrgicas
- ✓ Enfermera Supervisora Centro de Costo Indiferenciado Especialidades Quirúrgicas
- ✓ Centro de Costo Anestesia y Recuperación
- ✓ Enfermera Supervisora Centro de Costo Anestesia y Recuperación
- ✓ Centro de Responsabilidad Atención Cerrada Materno Infantil
- ✓ Centro de Costo Indiferenciado de la Mujer
- ✓ Matrona Supervisora Centro de Costo Indiferenciado de la Mujer
- ✓ Centro de Costo Indiferenciado del Niño y la Niña
- ✓ Enfermera Supervisora Centro de Costo Indiferenciado del Niño y la Niña
- ✓ Centro de Costo Cirugía Infantil
- ✓ Centro de Costo Unidad de Paciente Crítico Infantil
- ✓ Enfermera Supervisora Centro de Costo Unidad de Paciente Crítico Infantil
- ✓ Subdirección Ejecutiva Administrativa
- ✓ Unidad Gestión de Convenios
- ✓ Departamento Apoyo Logístico y Operaciones
  - ✓ Unidad de Esterilización
  - ✓ Unidad de Alimentación
  - ✓ Unidad de Ropería y Lavandería
  - ✓ Unidad de Mantenimiento
  - ✓ Unidad de Servicios Generales
- ✓ Departamento Abastecimiento
  - ✓ Unidad de Compras
  - ✓ Unidad de Almacenamiento y Distribución
- ✓ Departamento Orientación Médica y Estadística D.O.M.E.
  - ✓ Unidad de Monitoreo GES y Valoradas
  - ✓ Unidad de Admisión y Coordinación
  - ✓ Unidad de Estadística
  - ✓ Unidad de Archivo
- ✓ Departamento Gestión Financiera
  - ✓ Unidad de Contabilidad y Presupuesto
  - ✓ Unidad de Recaudación y Cobranza
- ✓ Departamento Gestión de Recursos Humanos
  - ✓ Unidad de Personal
  - ✓ Unidad de Remuneraciones
  - ✓ Unidad Prevención de Riesgo y Seguridad Laboral
  - ✓ Unidad de Capacitación y Desarrollo Organizacional
  - ✓ Unidad Salud del Personal
  - ✓ Unidad Calidad de Vida y Bienestar del Personal
- ✓ Departamento Tecnología de la Información
- ✓ Archivo.



# PROTOCOLO DE ATENCIÓN OIRS

	<b>Elaborado por:</b> <i>Ricardo Huete V.</i>	<b>Revisado por:</b> <i>[Signature]</i>	<b>Aprobado por:</b> <i>[Signature]</i>
	<b>Fecha:</b> 15.12.11	<b>Fecha:</b> 12.12.11	<b>Fecha:</b>
	<b>Firma:</b> <i>[Signature]</i>	<b>Firma:</b> <i>[Signature]</i>	<b>Firma:</b> <i>[Signature]</i>



Miguel Ángel Lagos S.  
 Medicina Interna  
 RCM 17647-8  
 RUT 9 961 111 - 1

Servicio Social - OIRS - Comunicaciones y RR.PP.  
 Departamento de Participación Social y Gestión de Usuarios

## **INTRODUCCIÓN:**

En relación al Compromiso de Gestión "Trato y Satisfacción Usuaría", se ha definido la elaboración de un Protocolo de Atención para las Oficinas de Información Reclamos y Sugerencias, OIRS, construido participativamente con los representantes de la comunidad, a través del Consejo Consultivo de nuestro recinto hospitalario.

El presente documento nos permitirá definir cómo debería ser la atención hacia el usuario, estableciéndose una guía sobre el actuar de nuestros funcionarios OIRS para responder adecuadamente a las necesidades de la comunidad de una manera cordial, agradable, atenta y resolutiva.

La idea, es establecer una metodología de atención, es decir, cómo haremos las cosas, ya que no puede ocurrir que la forma de atención dependa del humor del funcionario, debe existir una guía que defina las etapas del servicio a entregar.

Uno de los elementos esenciales para la atención de los usuarios, es sin duda la comunicación, no solo la verbal, sino también la no verbal que tiene relación con la forma o el tono en que decimos las cosas, la manera en que actuamos o los gestos que realizamos a la hora de conversar con el usuario.

Es imposible no comunicar, por ello es indispensable planificar adecuadamente la comunicación institucional para evitar interpretaciones erradas y posibles conflictos.

Esto cobra mayor relevancia si se considera que las personas que acuden a nuestro Hospital lo hacen para resolver un problema de salud y depositan toda su confianza en nuestra Institución y el personal OIRS es el primer nexo con que se encuentran.

De ahí la necesidad de establecer mecanismos que ordenen y protocolicen las atenciones, ya que cada acción del funcionario OIRS se convertirá en un mensaje que debe ser interpretado positivamente por el usuario, de lo contrario esa consulta puede transformarse en un reclamo.

Por ello, es necesario adoptar estrategias de comunicación que permitan adaptarnos a las necesidades y requerimientos de información de nuestros usuarios.

## **OBJETIVO**

Mejorar la información y atención que se entrega al usuario, a través de un Protocolo de Actuación que formalice los procedimientos y el actuar del funcionario OIRS, para lograr una comunicación efectiva y establecer con ellos una correcta relación profesional de cuidado y ayuda.

## **CAMPO DE APLICACIÓN**

Este Protocolo será una herramienta de trabajo que regulará las actuaciones de los funcionarios OIRS en determinadas situaciones, de manera de entregar una atención de calidad a los usuarios y en base a las etapas del servicio definidas a continuación:

1. Acogida.  
Es la primera impresión que se llevarán nuestros usuarios de la Institución.
2. Obtención de datos.  
Debemos escuchar con absoluta atención para poder asesorar correctamente a nuestro usuario y detectar sus necesidades.
3. Clasificación de la Consulta.  
Conocida su necesidad, podremos clasificar de manera correcta si la solicitud ciudadana es una consulta, sugerencia, felicitación o reclamo.
4. Respuesta.  
En la medida que la solicitud pueda ser resuelta por el funcionario OIRS, ésta deberá ser de inmediato para no tramitar al ciudadano. En caso contrario, la solicitud deberá ser derivada.



Al derivar la solicitud, se deberá explicar al usuario los plazos legales que tiene la Institución para responder su inquietud.

5. Despedida.

Será la última impresión que tendrá el usuario respecto al servicio que le hemos entregado y de ello dependerá la imagen que se lleve de nuestra Institución.

Diferenciar estas etapas según la forma de atención:

1. Atención Presencial
2. Atención Telefónica
3. Atención No presencial (vía Web o carta)

Lo anterior, en base a las funciones definidas para las OIRS:

- Escuchar, orientar, facilitar y custodiar los derechos de los usuarios en cuanto a la entrega de información (clara y oportuna).
- Acoger las consultas ciudadanas, resguardando el cumplimiento de los plazos establecidos en la Normativa Legal Vigente.
- Garantizar la oportunidad, calidad y transparencia de la información.
- Proteger los derechos y la igualdad de oportunidades de los usuarios.

## NORMAS Y REFERENCIAS

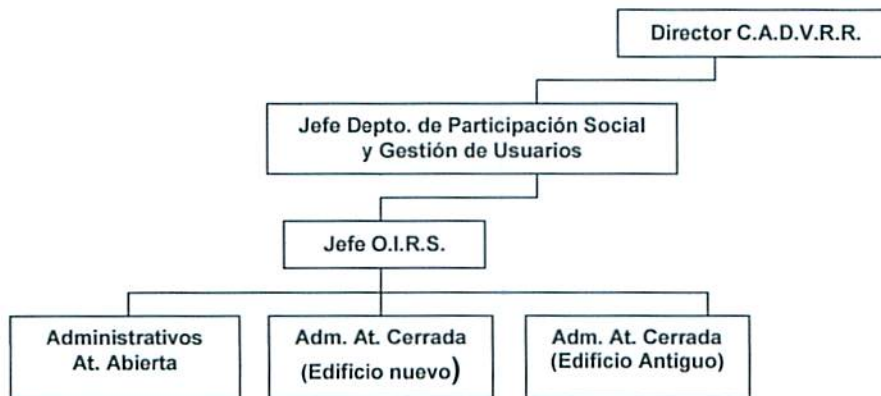
- **Carta de Derechos y Deberes**, elaborada por los establecimientos de la Red de Salud de la provincia de Biobío, cuyo trabajo recogió el proceso generado a partir de la búsqueda y el reconocimiento de expectativas de usuarios, funcionarios, gremios y directivos de la Red, acerca de la calidad de los servicios y la relación entre los equipos de salud y la ciudadanía usuaria.

- **Metodología de Atención de Usuarios(as)**, Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, de la Subsecretaria de Salud Pública y de la Sub Secretaria de Redes Asistenciales del Ministerio de Salud.
- **Manual de Procedimientos**, Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, de la Subsecretaria de Salud Pública y de la Sub Secretaria de Redes Asistenciales del Ministerio de Salud.

## **RECURSOS HUMANOS, FÍSICOS Y EQUIPAMIENTO:**

### **Humanos:**

O.I.R.S. cuenta con una dotación de 05 funcionarios, quienes desempeñan labores administrativas en días hábiles, realizando frecuentemente turnos los fines de semana y días festivos. La Unidad también cuenta con el apoyo de personal externo, quienes trabajan en otras áreas del Complejo Asistencial, con la finalidad de atender a público todos los días de la semana en horario de 08:00 a 20:30 Hrs.



### **Físicos y Equipamiento:**

La Unidad cuenta con 3 módulos de atención a público, equipados con mobiliario (silla y escritorio), equipos computacionales (CPU, monitor, teclado y mouse), iluminación y materiales de oficina, los cuales cumplen las condiciones básicas para trabajar pero sin espacio suficiente para una atención personalizada y/o confidencial con el usuario.



## METODOLOGÍA

Un protocolo de atención de público, constituye una guía de actuación con un alto grado de formalidad y en la que se hace necesario tener en consideración lo siguiente:

- El ámbito informal es tan importante como el formal, es decir, será fundamental la relación que tenga el personal de OIRS con el resto de los funcionarios del Complejo Asistencial, ya que en un futuro podrían colaborar en la resolución de alguna necesidad de nuestros usuarios.
- Los funcionarios OIRS son la primera cara visible de la Institución, por lo que deberán dar el ejemplo de buen trato hacia el usuario dentro y fuera del Servicio.
- Y determina cómo el personal OIRS deberá dirigirse a los usuarios durante su atención, en base a las siguientes etapas:

### 1. Acogida.

Es el primer contacto con el usuario y de ello dependerá la impresión que se genere de la Institución, por lo que adquiere una vital importancia la comunicación verbal y no verbal (corporal, gestos).

En esta etapa debemos identificar la demanda concreta del usuario, para distinguir el motivo de su visita y proporcionarle la ayuda necesaria.

¿Cómo realizar una buena acogida?

- Saludo cordial: Al momento de saludar, mirar al usuario fijamente y dentro de las posibilidades, referirse al él por su nombre ya que permite una atención más personalizada. Esto puede facilitar la comunicación y generar mayor confianza, considerando que el usuario puede estar enfrentado a una

situación compleja que le genera un estado anímico sensible (desesperación, enojo y/o ansiedad).

Siempre que recibamos a alguien debemos ser nosotros los que pronunciamos las primeras palabras de bienvenida:

- ❖ *Buenas tardes, ¿en qué puedo ayudarlo?*
- ❖ *Buenas tardes, pase por favor, ¿qué puedo hacer por usted?*
- ❖ *Buenos días, ¿sería tan amable de esperar un momento? Enseguida estoy con Usted.*
- ❖ *Buenas tardes, siento haberle hecho esperar ¿en qué puedo ayudarlo?*

- En todo momento, el trato debe ser de Usted, independientemente de los factores de edad, sexo o estatus social.
- Expresión agradable: postura relajada que puede generarse con un rostro sonriente y/o amable. Esto nos puede ayudar a calmar al usuario nervioso, al que tiene prisa o suavizar a quien venga con una queja.
- Prioridad a la visita: Siempre hay que dar prioridad al usuario ante cualquier tarea. Evitemos seguir una conversación con un compañero de trabajo o continuar con cualquier asunto que estuviéramos realizando al momento que llega el usuario.

## **2. Obtención de datos.**

Es necesario escuchar con atención cuál es el sentido de la visita y de este modo poder asesorar correctamente al usuario para la solución de su problema. Esto nos permite además, darnos cuenta de lo que el usuario expresa a través de la comunicación verbal, el lenguaje utilizado, mensaje entre líneas, presunciones, inflexiones y titubeos de la voz, gestos y posturas corporales.

Se debe iniciar el dialogo a través de preguntas abiertas para que el usuario pueda explicar en sus propios términos lo que necesita y llegar a un dialogo más fluido y amplio.

Cuando el usuario habla, debemos escuchar con absoluta atención y nunca adelantarnos a responder una pregunta antes de que termine de formularla.

Saber escuchar es:

- ❖ Mantener silencio y prestar e máximo de atención.
- ❖ No interrumpir.
- ❖ Brindar incentivos verbales (*entiendo lo que Usted dice...*) y no verbales (asentar con la cabeza mientras habla).
- ❖ Evitar emitir juicios de valor u opiniones personales.
- ❖ Pedir aclaración si algo lo amerita.
- ❖ Brindar información útil de cómo voy entendiendo.

Factores que afectan nuestro escuchar:

- ❖ Estado emocional, si estoy enojado es probable que escucharé quejas y reclamos del público, más que problemas o necesidades de información.
- ❖ Historia personal, hace que las personas puedan tener distintos significados para una misma cosa.
- ❖ Trasfondo histórico cultural, puede ser muy diverso entre las personas. Para una persona de campo y otra de ciudad, el tiempo y espacio tendrán un significado distinto.

Si no queda claro el motivo de su consulta, realizaremos preguntas abiertas que interroguen sobre el sentido de la demanda y el contexto desde donde surge la necesidad de la información, pero esto no debe transformarse en un interrogatorio inquisitivo.





Se recomienda ir resumiendo o parafraseando lo que el usuario nos dice para aclarar y confirmar la necesidad.

### **3. Clasificación de la Consulta**

Este proceso es interno y debe hacerlo el funcionario OIRS cuando tenga claro el motivo de la solicitud o cuando haya comprendido a cabalidad la necesidad del usuario.

Las consultas se definirán de la siguiente manera:

#### Generales:

Demandas de orientación e información sobre derechos y beneficios, trámites, horarios, puntos de acceso, etc. Idealmente deben ser resueltas en forma inmediata por el funcionario OIRS.

#### Solicitudes:

Específicamente de ayuda o asistencia concreta que permita solucionar un problema de necesidad o carencia puntual. Requiere una gestión específica del funcionario OIRS y eventualmente en coordinación con otra Unidad o Servicio y en algunas ocasiones el registro por escrito en el Formulario de Solicitudes Ciudadanas, cuando la solicitud no pueda ser resuelta de inmediato por funcionario OIRS.

#### Sugerencia:

Es aquella proposición, idea o iniciativa, que ofrece o presenta el ciudadano para incidir o mejorar un proceso cuyo objetivo está relacionado con la presentación o acción de un servicio. Es importante, derivarlas a los directivos para ser considerada en la toma de decisiones sobre modificaciones técnicas y/o administrativas cuando corresponda y estén orientadas a mejorar la calidad de los servicios y la satisfacción usuaria. Será necesario que esta sugerencia pueda quedar por escrito en el Formulario de Solicitudes Ciudadanas.

Felicitaciones:

Manifestación concreta de agradecimiento o felicitación a un funcionario o equipo de trabajo de la institución por la calidad de servicio prestado. Al igual que las sugerencias, es importante su derivación a los directivos, equipos de trabajo y funcionarios involucrados, a través del registro escrito en el Formulario de Solicitudes Ciudadanas.

Denuncia y/o reclamo:

Es la manifestación de descontento o disconformidad frente a una conducta irregular, donde el usuario exigirá una explicación y/o una solución por parte de la Institución, ya que considera que han sido vulnerados sus derechos.

En estos casos, en primera instancia, el Funcionario OIRS, intentará coordinar una entrevista con el jefe directo de la Unidad o Servicio aludido de manera de que el usuario pueda explicar en detalle la situación ocurrida. De no quedar satisfecho con esta gestión, se le sugerirá al usuario que deje la denuncia y/o reclamo por escrito en Formulario de Solicitudes Ciudadanas.

En el caso de atenciones por quejas o reclamos, el funcionario OIRS deberá siempre:

- Ser empático, es decir, ponerse en el lugar, para entender, desde su particular punto de vista, cómo se siente cómo el usuario en ese momento (aunque no estemos de acuerdo). Deberá mostrar interés en su caso y que no es una molestia.
- Mantenerse abierto, no caiga en el juego del usuario "malhumorado y/o alterado". Debe tener paciencia. Recuerde que un usuario alterado muchas veces no logra expresar con claridad su problema, se confunde o no usa las palabras adecuadas.
- No lo interrumpa antes de que termine de explicar su problema con exactitud, escuche y pregunte todo lo necesario para comprender e identificar la raíz del problema o la necesidad concreta del usuario.

**Aunque la persona grite, aunque se exceda en palabras, no trate de calmarlo con frases "no grite" o "cálmese por favor". Deje que se exprese. Piense que no es contra usted su enojo, sino contra la Institución.**

En caso de atender a un usuario molesto y/o alterado no caiga en los errores más frecuentes:

- Pedirle al usuario que se calme.
- Buscar excusas, intentando explicar porque ocurrió dicha situación.
- Discutir sobre quien tiene la razón.
- Alterarse, subir la voz, hacer otras cosas mientras el usuario manifiesta su molestia.

**Mantenga siempre una actitud mental positiva, de usted depende considerar la dificultad como problema (paraliza y angustia) o un desafío (moviliza energía y creatividad). Ello permite transmitir tranquilidad a usuario. Equivale a decir "su problema tendrá solución satisfactoria para usted".**

Asuma el problema planteado por el usuario como propio:

- En caso de ser necesario, pida disculpas. Aceptar errores no quita autoridad sino que ofrece confianza y responsabilidad en la tarea. Aunque no haya sido su error, usted se está disculpando a nombre de la Institución y no en forma personal, por tanto tampoco responsabilice a terceros.
- Trate de buscar una solución de común acuerdo. Ofrezca servirle en todo lo que éste a su alcance. Aún si la solución de su problema no refiere directamente a su ámbito.
- Sea preciso. Las respuesta evasivas, poco claras, dilatan el problema y no ayudan a mejorar el estado de ánimo de usuario.



- Cumplir lo prometido. Cuando se establece un acuerdo y se ofrece una respuesta o plazos, es necesario cumplir lo prometido, a fin de prevenir la generación de un problema mayor.

#### 4. Respuesta

Estas pueden ser:

Inmediatas: Aquellas solicitudes y/o consultas que pueden ser resueltas por el funcionario OIRS, dada su menor complejidad. Éstas deberán quedar consignadas en el registro diario de atención de público, que permitirá llevar una estadística interna de la gestión que realizan los funcionarios OIRS.

Para responder de inmediato, el funcionario OIRS deberá dominar perfectamente la información a transmitir, para lo cual deberá considerar:

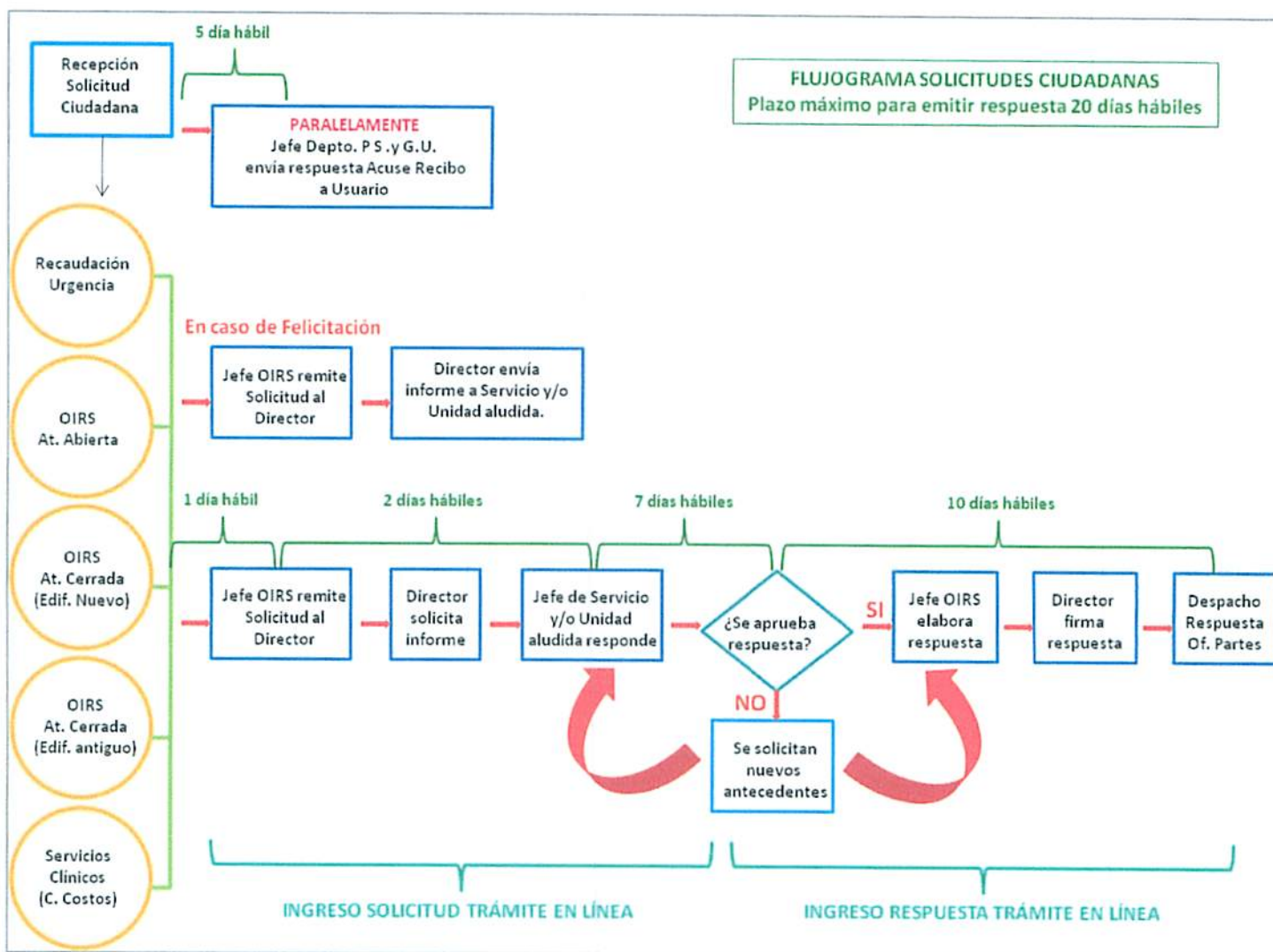
- Ordenar bien los datos y el material a ofrecer.
- Conseguir que el usuario asimile mientras escucha.
- Adecuar el tono de voz y la velocidad utilizada para transmitir la información.
- Realizar las pausas adecuadas para dar la posibilidad de que la persona intervenga.
- Ayudarse, en la medida de lo posible, de material gráfico.
- Evitar el lenguaje técnico, utilizar un vocabulario estándar y no explicar con siglas.

En caso de no poder entregar una solución inmediata, se deberá derivar o buscar apoyo con el fin de poder responder adecuadamente esta demanda.

Derivadas: Si las solicitudes y/o consultas requieren mayor gestión, éstas deberán quedar por escrito en el Formulario de Solicitudes Ciudadanas para dar respuesta dentro de los plazos que establece la Ley.

En estos casos el funcionario OIRS deberá informarle al usuario:

1. Como debe llenar la solicitud ciudadana, los pasos a seguir.
2. Recordarle que deberá entregar los datos, tales como: Nombre y apellido, Rut, Dirección, teléfono, correo mail, el motivo de su solicitud y su firma.
3. Los tiempos de respuesta que tiene la institución por Ley.



## 5. Despedida.

Es lo más importante ya que será la última impresión que tendrá el usuario del servicio prestado. Por ello, es fundamental que se dirija al usuario por su nombre, invitándolo a volver si lo requiere y la despedida debe ser lo más cordial posible:

- ❖ *Gracias, ya está todo resuelto.*
- ❖ *Me alegro que hayamos resuelto el tema.*
- ❖ *Gracias por venir. O dude en llamar si lo necesita.*

Al momento de despedirse debe tener en consideración:

- ❖ Cuidar la entonación y la expresión, y mirar a los ojos.
- ❖ Identificar por su nombre, ofreciéndonos para posteriores requerimientos.
- ❖ Ser extremadamente delicados cuando la visita no ha sido eficaz, pidiendo las disculpas o enfatizando algún punto de la respuesta (por ejemplo, donde lo derivamos).
- ❖ Transmitir siempre la sensación de que hemos hecho todo lo que está en nuestras manos.

### **RESPONSABILIDAD:**

#### **Responsables de la ejecución:**

Los funcionarios OIRS serán los responsables de cumplir con lo que establece este Protocolo de Atención.

#### **Responsabilidad del encargado:**

El Jefe OIRS será el profesional responsable de velar por el estricto cumplimiento de este documento, como también, proponer las modificaciones que en la práctica se



precise, lo cual deberá ser supervisado por el Jefe del Departamento de Participación Social y Gestión de Usuarios.

### **DISTRIBUCIÓN**

Se debe señalar las áreas clínicas o administrativas que quedarán con copia de la totalidad de la documentación generada, así como también deberá enviarse una copia del documento (en papel y en formato digital) a la oficina de calidad y seguridad del paciente del establecimiento.

### **REGISTRO DE CAMBIOS**

Cada vez que el documento sufra un cambio será registrado en la siguiente tabla:

<b>REGISTRO DE CAMBIOS</b>				
<b>Nº REVISIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>CAMBIO</b>	<b>PAG. ELAB. O MODIFICADAS</b>	<b>APROBADO POR</b>