



OVALLE, 10 de enero de 2.018.-

VISTOS:

El Memorándum N°1439, de fecha 19 de diciembre de 2017, de Asesora Técnica de Salud e Higiene Ambiental, en que remite a funcionario que indica, Manual Trato al Usuario Departamento de Salud e Higiene Ambiental Ovalle 2017, para tramitar decreto correspondiente; ley 19.886 y su Reglamento, artículo 63 letra i de la ley 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades.

CONSIDERANDO:

Perfeccionar la calidad de la atención y la relación entre los funcionarios del establecimiento y los usuarios/as, a través del mejoramiento continuo de los procesos asociados a la atención, resguardando el trato digno y respetuoso al usuario/a.

DECRETO:

1.- APRUÉBESE Manual Trato al Usuario Departamento de Salud e Higiene Ambiental Ovalle 2017 que se adjunta al presente acto entendiéndose incorporado a éste en todas sus partes.

ANOTESE.- COMUNIQUESE Y REMITASE este Decreto y sus antecedentes a Secretaria Municipal, Secretaria Comunal de Planificación, Unidad de Control, Departamento de Salud e Higiene Ambiental, Dirección de Asesoría Jurídica. Unidad de Transparencia Municipal- Archívese



ANA MARIA ARAYA PARIS
SECRETARIA MUNICIPAL

SGA/AMAP/MACR/MVS/ago.



SERGIO CALLEGUILLOS ALVAREZ
ALCALDE (S)



MANUAL TRATO AL USUARIO
DEPARTAMENTO DE SALUD E HIGIENE
AMBIENTAL

2017

Elaborado por : Sra. María Angélica Casanova Pinto

Enfermera.

Revisado por : Sra. Ana Guerrero

Introducción:

El mejoramiento de la calidad en la atención está centrada en el usuario, es un proceso continuo a partir del año de la Reforma de Salud (2005), paulatinamente se han implementado medidas orientadas a este objetivo, entre ellas el trato al usuario.

La “Atención al Usuario” surge de la necesidad de mejorar positivamente en la satisfacción de los usuarios del establecimiento, ya que estos no solo evalúan aspectos técnicos, sino que además en su percepción de satisfacción valoran aspectos tales como: tiempo de espera, trato, relación con el equipo de salud, acceso a la información, entre otros.

En este manual se indican conocimientos que el funcionario debe saber y aplicar al momento de atender a un paciente y/o usuario, así como los aspectos más importantes que debe tomarse en cuenta al momento de ocurrir el primer contacto, y así poder desde un principio, brindar una atención de calidad, más humanizada y personalizada al paciente que la requiere.

Objetivo General:

Perfeccionar la calidad de la atención y la relación entre los funcionarios del establecimiento y los usuarios/as, a través del mejoramiento continuo de los procesos asociados a la atención, resguardando el trato digno y respetuoso al usuario/a.

Objetivos Específicos:

- ❖ Mejorar la recepción y acogida al usuario externo.
- ❖ Estandarizar el procedimiento de atención del usuario externo en las dependencias de SOME, OIRS, Secretaría, y atención de público en general.

- ❖ Mejora la percepción del usuario externo respecto de la calidad en la atención recibida en el CESFAM.

Alcance

- ❖ OIRS
- ❖ SOME
- ❖ Secretaria
- ❖ Atención de público en general.

Responsables de la aplicación del manual

DIRECCIÓN: difundir y velar por el cumplimiento del manual .

Jefes de Unidades con atención Directa: Velar por la aplicación del Manual en forma sistemática en sus respectivas dependencias.

Encargada de la OIRS: Monitorear el cumplimiento normativa de atención a través del manual

Glosario

Protocolo: Conjunto de normas y procedimientos útiles para la transmisión de datos (comunicación), conocido por el emisor y el receptor.

Satisfacción del Usuario: Nivel de conformidad que experimenta una persona cuando utiliza un servicio.

Usuario: Es la persona que demanda, utiliza y elige los servicios de salud. En torno a él se organizan los servicios que se prestan en los establecimientos.

Trato: Forma de actuar, proceder y/o comportarse de una persona en su relación con los demás.

Escucha Activa: Acto de oír con atención voluntaria y alerta, para demostrar interés.

Empatía: Capacidad para colocarse en el lugar de otra persona y transmitirlo, es decir, comprender la situación de la otra persona.

Calidad: 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.

Calidad percibida: Básicamente consiste en la imagen o el concepto de la calidad de un servicio que tienen sus usuarios. Incluye aspectos científico-técnicos, (fiabilidad, capacidad de respuesta, competencia técnica...), aspectos relacionados con la relación y comunicación con los funcionarios, (trato, amabilidad, capacidad de escucha, empatía, interés...) y aspectos sobre el entorno de la atención, (ambiente, decoración, equipamiento, limpieza)

Capacidad de respuesta: Hacer las cosas a su tiempo.

Agilidad de trámites: Es un componente de la calidad de los servicios de salud.

Competencia: Capacidad y aptitud para realizar una tarea o desempeñar unas funciones de manera correcta y adecuada.

Confidencialidad: Es una característica de la relación funcionario-usuario que asegura la intimidad y el secreto de la información que se genera en el proceso asistencial.

Expectativas: Se refiere a aquello que los usuarios esperan encontrar cuando acuden a alguno de los Centros de Salud. Las expectativas se conforman a través de las experiencias previas o del conocimiento de las experiencias de otras personas; también se forman por lo que dicen los medios de comunicación, así como por los mensajes que transmiten los funcionarios de salud. Es muy importante no generar falsas expectativas, ya que ello puede provocar frustración e insatisfacción de los usuarios.

Fiabilidad: Hacer las cosas bien a la primera. No cometer errores. Es un componente de la calidad de los servicios de salud.

Garantía: Acción y efecto de asegurar lo estipulado.

Mejora: Acciones encaminadas a incrementar la calidad de los servicios y, por tanto, a incrementar la satisfacción de los funcionarios y de los usuarios.

Orientación al usuario: Se refiere a la forma en que están organizados los servicios. Los servicios prestados por el CESFAM y sus Establecimientos dependientes deben adaptarse a las necesidades e intereses de sus usuarios.

Percepción: Son las conclusiones que obtienen los usuarios sobre la forma en que se le prestan los servicios. Manera de sentir el servicio prestado.

Funcionarios: Son todos y cada uno de los de las personas que desarrollan su trabajo en los Establecimientos de la APSM: médicos, enfermeras, auxiliares, técnicos y administrativos.

Satisfacción: Estado en el que se encuentran los usuarios cuando al prestarles un servicio determinado quedan cubiertas sus expectativas, o incluso se les da algo más de lo que ellos esperaban encontrar.

Usuario/ paciente/ cliente: Persona que utiliza, demanda y elige los servicios de salud. En torno a él se organizan todos los servicios que se prestan en el CESFAM y sus Establecimientos Dependientes. Debe ser el eje y centro alrededor del cual se organizan las actividades del sistema de salud

1. UN BUEN TRATO AL USUARIO , debe tener

o Acogida:

- Hacer contacto visual con la persona a atender.
- Expresión agradable, postura relajada, actitud que exprese querer servir.
- Dar prioridad a la persona que está atendiendo o entrevistando.
- Ser respetuoso/a, discreto y tener presente la confidencialidad.

o Saludo:

- Saludar con respeto y amabilidad; Ej. "Buenos días, ¿qué necesita?", "¿En qué puedo ayudarlo/a?", "¿Sería tan amable de esperar un minuto?".
- Invitar a sentarse cuando sea posible.
- Identificarse y preguntar el nombre del usuario/a.

2. ATENCIÓN PRESENCIAL AYUDA a un buen trato...

- Mantener una actitud de escucha permanente.
- Guardar silencio y prestar máxima atención.
- Atemperar nuestros impulsos y no interrumpir el relato del usuario/a.
- Evitar emitir juicios de valor u opiniones personales.
- Pedir aclaración si algo lo amerita.

Respuesta.

- La información que se entregue debe ser clara, precisa y comprensible para el usuario/a.
- Siempre mantener un tono de voz adecuado.
- Registrar la atención, siempre y cuando corresponda.

Despedida.

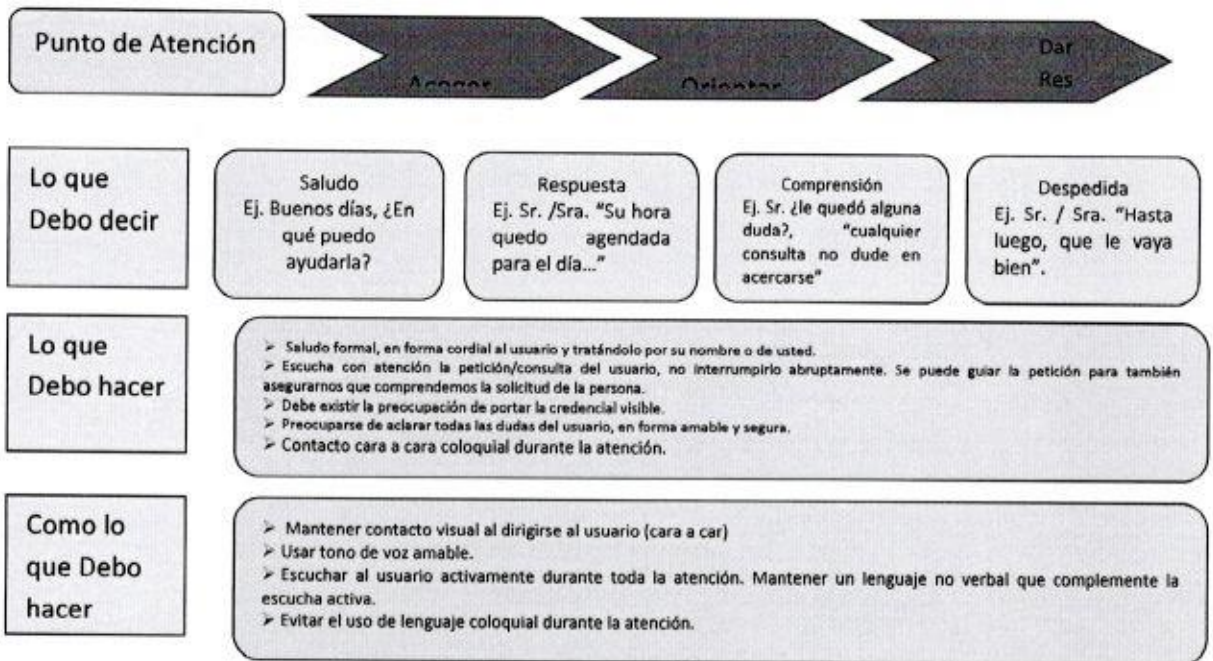
- Despedirse amablemente.
- Transmitir la sensación de que se ha hecho todo lo posible para solucionar el problema planteado o situación planteada.
- De quedar alguna coordinación pendiente, que deba realizarse el usuario/a, sugerirle que frente a alguna duda, puede volver a consultar.

Recomendaciones.

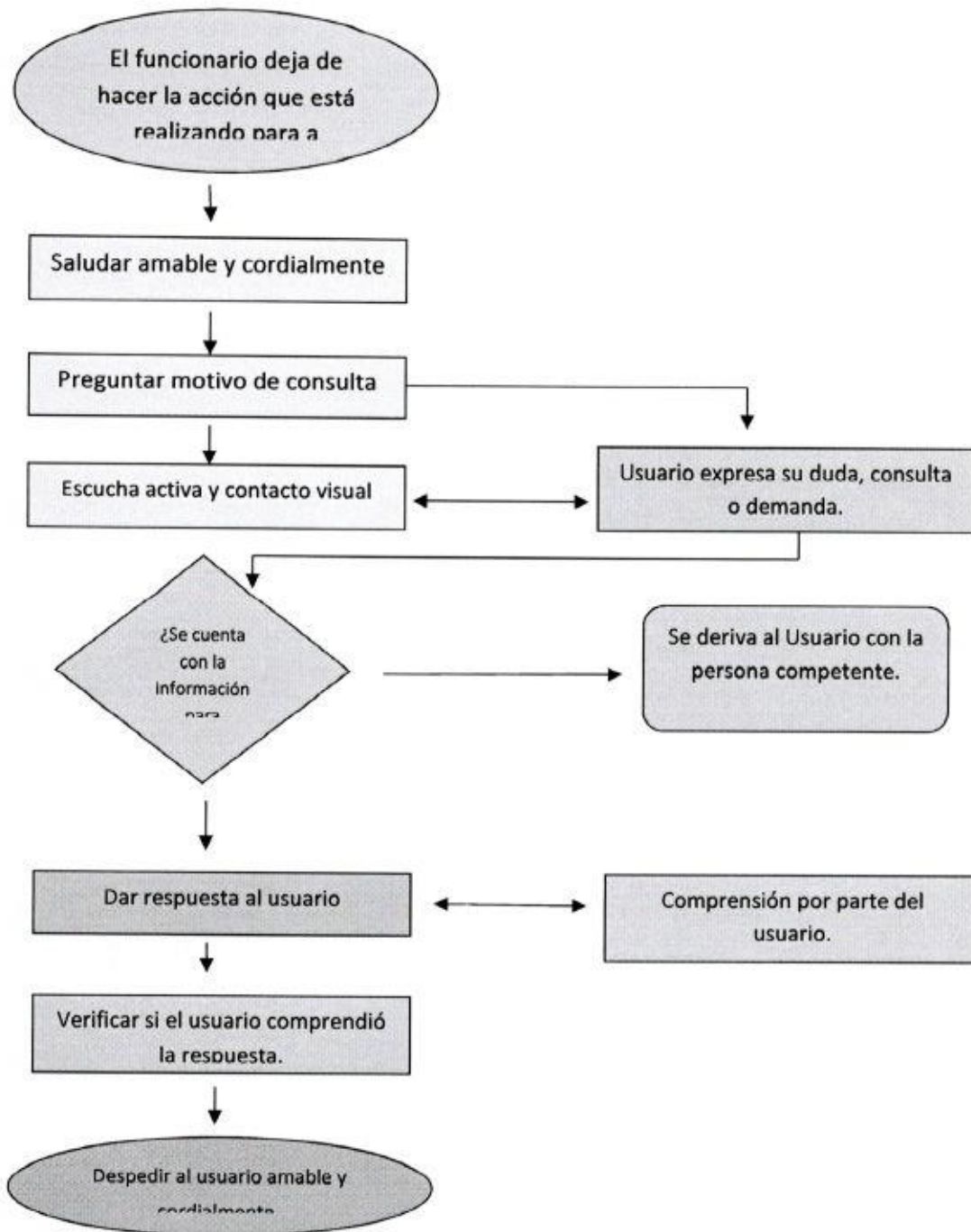
- Expresarse en forma positiva, Ej; "Le Pedir por favor y preguntar si existe alguna duda.
- Explicar el porqué de las cosas.
- Ponerse en el lugar del otro (Empatía).
- Portar siempre la credencial de identificación.
- Tratar siempre al usuario de usted, independiente de la edad y sexo.
- Frente a una situación conflictiva o en presencia de elementos de agresividad evidente por parte del usuario, evitar la discusión o enfrentamiento. Solicitar apoyo de la jefatura, personal seguridad, o de carabineros, según corresponda.
 - "aconsejo que tenga paciencia", en vez de "No sea impaciente".

Hablar en plural; "Estamos para trabajando en ese tema"

Resumen básico de Atención.



3. Flujo de atención.



IMPORTANCIA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS, por un buen trato...

La satisfacción de los usuarios es una dimensión muy importante de la calidad de nuestro servicio en los centros de salud de la comuna de Ovalle

Los criterios de calidad de los servicios que prestamos vienen determinados en gran medida por las necesidades de los usuarios. Por lo tanto, debemos conocer su opinión sobre cómo realizamos nuestro trabajo y la forma en que podría mejorarse. Todos los profesionales que mantiene contacto con usuarios hemos de ser conscientes de que, por lo general, los usuarios se considerarán satisfechos cuando:

Creen que el personal se ha preocupado para que no tuviese que esperar mucho tiempo para ser atendidos/as.

Consideran que se les permite exponer adecuadamente su problema.

Creen que el personal ha sido honesto y sincero con ellos/ellas.

Se les informa con palabras sencillas y comprensibles.

Creen que el personal se preocupa en comprobar si ha entendido correctamente lo que se le decía.

Les ha inspirado confianza el personal que les ha atendido.

Los ejemplos que se les han dado resultaban cercanos y tenían que ver con ellos/ellas.

Acaban sabiendo cómo actuar y qué hacer para solucionar su problema.

Consideran que se les ha dedicado el tiempo que requería su caso.

Creen que el tiempo que han tenido que esperar para ser atendidos/as ha merecido la pena.

Creen que han sido tratados con respeto y consideración.

Les han explicado todo lo que deseaban saber.

Creen que han sido tratados igual que otros/as usuarios/as.

DESARROLLO DE ACCIONES PARA mejorar el trato al usuario...

Acciones a desarrollar en atención y trato al usuario en atenciones que los profesionales y funcionarios del CESFAM deben desarrollar en las distintas dependencias con las que cuenta el establecimiento:

1.-Condiciones generales de atención en dependencias del Centro

- ♣ Utilizar tono de voz amable y cordial
- ♣ Evitar el uso de siglas y tecnicismos, en el caso de usarlas, explicar a lo que se hace referencia y preguntar si comprendió.
- ♣ Priorizar la atención al usuario, independientemente de lo que se este realizando, de no ser posible, señalar pronta atención de manera cordial.
- ♣ Mantener contacto visual con el usuario en todo momento.
- ♣ Mantener Credencial de identificación en lugar visible.
- ♣ Tratar al usuario por su nombre, con un marco de respeto "usted". Ej.: Sra. Paulina... ¿Usted asistió a...?
- ♣ Evitar llamadas telefónicas y uso de celular durante la atención, a excepción a que corresponde a la atención.
- ♣ Cuide su presentación personal, usted es la cara visible del Centro de Salud.
- ♣ En el caso de presentarse una situación de conflicto, mantener la calma y empatizar con el usuario, así evitara que la situación se salga de control.
- ♣ En el caso de deber pedir disculpas, pídalas en nombre del establecimiento.
- ♣ No haga comentarios acerca de las patologías de los usuarios en pasillos, baños, salas de espera, etc. Ya que está transgrediendo el derecho a confidencialidad de diagnóstico de nuestros pacientes.
- ♣ No deje documentos (fichas, exámenes, etc.) relacionados con la atención en lugares visibles para otros usuarios.

- ♣ En caso de derivación, es necesario conocer y entregar información al usuario del trámite o funcionario a quien es derivado.
- ♣ Trate al usuario del mismo modo que le gustaría que lo trataran a usted.
- ♣ Sea amable y despídase cordialmente

COMUNICACIONES para un buen trato

Comunicación Cara a Cara

La calidad de la comunicación entre el funcionario de salud y el usuario está en relación directa con los resultados positivos que se pueden obtener de ese encuentro, tanto sanitarios como de otro tipo. Los siguientes aspectos constituyen una guía general de actuación para mejorar la calidad de la comunicación entre los funcionarios y los pacientes/usuarios en circunstancias normales, tanto en el ámbito de la consulta,, del servicio de atención al usuario o del domicilio del paciente. Para lograr una comunicación eficaz y de calidad con el usuario es necesario:

1. Saludar, identificarse y presentarse. El usuario debe saber con quien está hablando en cada momento.
2. Siempre que sea posible, mantener la entrevista sentados.
3. Dejar hablar al interlocutor, preguntarle, pedirle opinión.
4. Conducir la conversación sin cortar: Para ello, se puede resumir, preguntar o parafrasear.
5. Escuchar activamente. Es decir, demostrar que se está escuchando y entendiendo al usuario.
6. Mirar a los ojos.

Proporcionar información de forma anticipada, sistemática y de todos los aspectos relacionados con su situación:

- Hablar en lenguaje adaptado a las características del oyente.
- Evitar la terminología y el lenguaje técnico.
- Ordenar las ideas y mensajes. • Utilizar mensajes cortos y simples.
- Recordar que el exceso de información dificulta la comunicación.
- No divagar ni dar rodeos: "Ir al grano".
- No mezclar temas.
- Poner ejemplos cercanos a la persona con la que se habla.
- Hablar en positivo.
- Repetir las ideas más importantes.
- Y preguntar al usuario/paciente si nos ha entendido, si le quedan dudas, si quiere saber algo más. Es muy importante estar seguros de lo que el paciente ha captado.

Mostrar interés y preocupación por los problemas y necesidades del usuario, tanto las verbalizadas como las que no se expresan verbalmente

. Asumir la comunicación como una actitud y como una capacidad que se puede aprender.

Promover la participación del/ de la paciente en la toma de decisiones. Enfatizar el carácter de diálogo y acuerdo. Preguntarle, pedirle opinión.

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

Despedirse dejando claro en qué se queda, qué tiene que hacer el usuario la próxima vez, dónde tiene que dirigirse, con qué persona.

Utilización del Lenguaje en la Comunicación con el usuario

- El vocabulario ha de ser fresco y actual, pero nunca vulgar.
- Utilizar preferentemente el tiempo presente.
- El estilo adoptado debe ser en positivo: "Puedo informarle un poco más tarde, ya que entonces tendré a mano la agenda o Lista".
- Usar siempre palabras del lenguaje común Existen palabras "comodín" que pueden ser utilizadas cuando se preste la ocasión para referirnos a los servicios y prestaciones del Servicio de Salud:

Seguridad Beneficio Eficaz
Necesario Estudiado Analizado Rapidez Calidad
Personalizado Prestigio

LA ESTRATEGIA DE ATENCION por el buen trato al usuario ...

La estrategia de atención al usuario requiere la participación de toda la organización siguiendo la cadena:

1. EL Liderazgo de la alta gerencia es la base de la cadena.
2. La calidad interna impulsa la satisfacción de los empleados.
3. La satisfacción de los empleados impulsa su lealtad.
4. La lealtad de los empleados impulsa la productividad.
5. La productividad de los empleados impulsa el valor del servicio.
6. El valor del servicio impulsa la satisfacción del usuario.
7. La satisfacción del usuario impulsa la lealtad del usuario.
8. La lealtad del usuario impulsa las utilidades y la consecución de nuevos públicos.

POLITICAS A SEGUIR en la atención al usuario ...

1. Cultura de aseguramiento en salud
2. Inclusión social e interculturalidad
3. Participación ciudadana
4. Cultura de atención al usuario y de prevención de incidentes
5. Cultura de prevención de la salud

COMPONENTES BÁSICOS DE BUEN TRATO

Si no se cuida lo básico, de nada servirán los detalles y los extras

1. **Seguridad.**- Es bien cubierta cuando podemos decir que brindamos al usuario cero riesgos, cero peligros y cero dudas en el servicio.
2. **Credibilidad.**- Hay que demostrar seguridad absoluta para crear un ambiente de confianza, además hay que ser veraces y modestos, no sobre prometer o mentir con tal de realizar la venta.
3. **Comunicación.**- Se debe mantener bien informado al usuario utilizando un lenguaje oral y corporal sencillo que pueda entender, si ya hemos cubierto los aspectos de seguridad y credibilidad seguramente será más sencillo mantener abierto el canal de comunicación usuario-empresa

4. **Comprensión.**- del usuario.- no se trata de sonreírle en todo momento a los usuarios sino de mantener una buena comunicación que permita saber que desea, cuando lo desea y como lo desea en un caso sería por orientarnos en su lugar.

5. **Accesibilidad.**- Para Dar un excelente servicio debemos tener varias vías de contacto con el usuario, buzones de sugerencias, quejas y reclamos, tanto físicamente en sitio, hay que establecer un conducto regular dentro de l organización para este tipo de observaciones, no se trata de crear burocracia son de establecer acciones reales que permitan sácales provecho a las fallas que nuestros usuarios han detectado.

6. **Cortesía.**- tensión, simpatía, respecto y amabilidad del personal, como dicen por ahí, la educación y las buenas mancras no pelean con nadie. Es más fácil cautivar a nuestros usuarios si les damos un excelente trato y brindarlos una gran atención.

7. **Profesionalismo.**- pertenencias de las destrezas necesarias y conocimiento de la ejecución del servicio, de parte de todos los miembros de la organización, recuerda que no solo las personas que se encuentran en el frente hacen el servicio si no todos.

8. **Capacidad de respuesta.**- Disposición de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno.

9. **Fiabilidad.**- Es a la capacidad de nuestra organización de ejecutar el servicio de forma fiable, sin contraer problemas. Este componente se ata directamente a la seguridad y a la credibilidad.

10. **Elementos tangibles.**- Se trata de mantener en buenas condiciones las instalaciones físicas, los equipos, contar con el personal adecuada y los materiales de comunicación que permitan acércanos al usuario

LOS DIEZ MANDAMIENTOS DE LA ATENCIÓN AL USUARIO que mejoran el trato...

1. El usuario por encima de todo, es el usuario a quien debemos tener presente antes de nada.
2. No hay nada imposibles cuando se quiere, a veces los usuarios solicitan cosas casi imposibles, con un poco de esfuerzo y ganas, se puede conseguirlo lo que el desea.
3. Cumple todo lo que prometas, son muchas las empresas que tratan, a partir de engaños, de efectuar ventas o retener usuarios, pero ¿qué pasa cuando el usuario se da cuenta?
4. Solo hay una forma de satisfacer al usuario, darle más de lo que espera, Cuando el usuario se siente satisfecho al recibir mas de los esperado ¿Cómo lograrlo? Conociendo muy bien a nuestros usuarios enfocándonos en sus necesidades y deseos.
5. Para el usuario tú marcas la diferencia, las personas que tiene contacto directo con los usuarios tienen un gran compromiso, pueden hacer que un usuario regrese o que jamás quiera volver. Eso hace la diferencia.
6. Fallar en un punto significa fallar en todo, puede que todo funcione a la perfección, que tengamos controlado todo, pero que pasa si fallamos en el tiempo de entrega, si la mercancía llega accidentada o si en el momento de empacar el par de zapatos nos equivocamos y le damos un número diferente, todo se va al piso.
7. Un empleado insatisfecho genera usuarios insatisfechos, los empleados propios son "el primer usuario" de una empresa, si no se les satisface a ellos como pretendemos satisfacer a los usuarios externos, por ello las políticas de recursos deben ir de la mano de las estrategias de marketing.

8. El juicio sobre la calidad de servicio lo hace el usuario, la única verdad es que son los usuarios son quienes, en su mente y su sentir lo califican, si es bueno vuelven y de lo contrario no regresan.

9. Por muy bueno que sea un servicio siempre se puede mejorar, si se logro alcanzar las metas propuestas de servicio y satisfacción del consumidor, es necesario plantear nuevos objetivos, " la competencia no da tregua".

10. Cuando se trata de satisfacer al usuario, todos somos un equipo, todas las personas de la organización deben estar dispuestas a trabajar en pro de la satisfacción del usuario, trátese de una queja, de una petición o de cualquier otro asunto

TIPOS DE USUARIOS, COMO TRATARLOS sin afectar el trato....

Usuarios poco locuaces:

Son aquellos usuarios que llaman pidiendo ayuda pero que no saben cómo empezar a relatar el problema que padecen o la duda que quieren resolver, generalmente son temerosos y esto les produce tensión y escasa espontaneidad para expresarse *f*

Usuario que no habla y el indeciso:

Hay que tener paciencia, ayudarlos, no hacerles preguntas donde su respuesta tiene que ser muy elaborada. Sugerirles alternativas y colaborar en la decisión.

Usuarios de escasa capacidad de comprensión: son usuarios, que pueden tener un escaso nivel de comprensión por distintas causalidades (nivel cultural, retardo mental leve, paciente psiquiátrico). Esto no significa que no poseen capacidad para buscar una orientación en la solución de sus dudas o problemas.

Usuarios demasiado locuaces:

estos usuarios por el contrario de los anteriores, son bastante conversadores, por lo tanto, tienden a explayarse y a veces no se centran en algo específico; piden demasiada información u orientación en diversos temas, lo que no facilita una comunicación adecuada y una comprensión del mismo.

Usuario conversador:

Estas personas pueden ocupar mucho de nuestro tiempo. Además de preguntar o requerir apoyo algo, nos cuentan la historia de su vida. No hay que tratar de sacárselo de encima, se debe demostrar interés y tener un poco de paciencia, ya que el motivo real de su comportamiento es que se encuentran solas.

Usuarios directos:

Son los que se caracterizan por realizar preguntas puntuales y que demandan una respuesta igualmente concisa.

Usuarios ansiosos:

aquellos que como característica de sus estados emocionales, presentan nerviosismo, impaciencia, dificultad para concentrarse en la conversación y no pueden expresar de manera clara su problema, no centran sus ideas.

Usuario exigente:

Es el que interrumpe y pide atención inmediata. Esta reacción nace de individuos que se sienten inseguros y de esta forma creen tener más control. Hay que tratarlos con respeto, pero no acceder a sus demandas.

Usuarios agresivos:

aquéllos, que en su estado emocional presentan sentimientos de odio, deseos de dañar a otra persona verbalmente, y pretende herir física o psicológicamente a alguien. Este tipo de usuarios se presenta en algunas oportunidades, justifican agresiones a otras personas y desean que se les refuercen estas ideas. A veces, agreden al orientador.

Usuario ofensivo:

El primer pensamiento que se nos cruza al tratar con individuos ofensivos es volverse "irónico" o "ponerlos en vereda". ¡NO LO HAGA!. Lo mejor es ser amables, excepcionalmente amables. Esto los descoloca y hacer bajar el nivel de confrontación.

Usuario discutidor:

Son agresivos por naturaleza y seguramente no estarán de acuerdo o discutan cada cosa que digamos. No hay que caer en la trampa.

Algunos consejos que sirven de ayuda para tratar este tipo de usuarios:

- Solicitarle su opinión.
- Hablar suavemente pero firme.
- Concentrar la conversación en los puntos en que se está de acuerdo.
- Contar hasta diez o más..... Usuario enojado: Cuando se trata este tipo de usuarios no hay que negar su enojo y decirle, "No hay motivo para

enojarse". Esto lo enojará más. Algunas formas de manejar la situación son:

- Ver más allá del enojo.
- No ponerse a la defensiva.
- No involucrarse en las emociones.
- No provocar situaciones más irritantes.
- Calmar el enojo.
- No hay que prometer lo que no se puede cumplir.
- Analizar a fondo el problema.
- Hay que ser solidario.
- Negociar una solución

Usuarios Depresivos:

son aquellos usuarios que poseen un estado de ánimo deprimido, muestran lentitud en el relato de su problemática, y lloran sin parar. Tienen un tono de voz bajo, son pesimistas a todo consejo que se les pueda sugerir, manifiestan deseos de terminar con su vida, se distraen o muestran desinterés por lo que se les tenga que decir.

Usuarios con historia psiquiátrica:

en este rubro nos referimos a aquellos usuarios que manifiesten ser pacientes psiquiátricos y por algunos síntomas de psicosis, que sólo el especialista podrá corroborar. *f*Usuarios incrédulos: son usuarios que dudan que la información brindada sea la más certera y remarcan su pregunta, varias veces, a pesar de que ésta ha sido absuelta.

Usuario que siempre se queja:

No hay nada que le guste. El servicio es malo, los precios son caros, etc. etc. Hay que asumir que es parte de su personalidad. Se debe intentar separar las quejas reales de las falsas. Dejarlo hablar y una vez que se desahogue encarrilar la solución teniendo en cuenta el tema principal.

Tipos de usuarios frente a las quejas:

El usuario sumiso ejemplificado

por la persona tímida, reticente y opuesto a quejarse; se siente intimidado por quejarse y sufre en silencio. Su decisión es no confrontar y simplemente cambiarse de institución. Este tipo de usuario no aporta fácilmente sus quejas es necesario insistirle para obtener información específica. En éste tipo de usuarios el comportamiento no verbal puede reflejar su descontento. *f*

El usuario agresivo,

éste tipo es de carácter fuerte, se queja fácilmente y si tiene quien los escuche lo hará con voz alta y por largo tiempo. Con estos usuarios es importante evitar que descargue sobre la persona que está conociendo de la queja.

MEJORANDO LA COMUNICACIÓN CON LOS USUARIOS mejoramos el trato...

1. No existe la no comunicación. Un centro, una Unidad o Servicio, un profesional, etc., están comunicando desde el momento en que el usuario entra en contacto visual o auditivo con él. Es imposible no comunicarse, de aquí que sea necesario planificar adecuadamente la comunicación institucional, organizacional, grupal e individual, para asegurar su eficacia. "El silencio no es rentable", porque "el silencio da que hablar" y "lo que uno no diga, lo dirán otros"...y probablemente no en el sentido que uno desearía.
2. Cuando existen problemas de comunicación la responsabilidad es del emisor. La modificación de las posibles alteraciones ocurridas en el proceso de comunicación siempre deben partir del emisor, en este caso del prestador del servicio. Recordar las siguientes dos leyes básicas de la comunicación: Lo "verdadero" no es lo que dice el emisor, sino lo que entiende el receptor. La responsabilidad de una correcta comunicación es del emisor.
3. Ninguna empresa tiene un sólo tipo de usuario, sino distintas clases de usuario. Lo mismo ocurre con las instituciones sanitarias: prestan servicios a diferentes tipologías de pacientes, por lo que deberá contar con estrategias de comunicación distintas para cada uno de ellos.
4. Un servicio orientado hacia sus usuarios se adapta continuamente a la demanda. No funciona con patrones rígidos de comunicación, y revisa continuamente los efectos de sus acciones, para conocer si responde satisfactoriamente a las demandas planteadas.
5. En relación con el punto anterior, en la comunicación es imprescindible utilizar mecanismos de retroalimentación. De no hacerlo así, no se podrá conocer si el servicio cumple los objetivos para los que ha sido creado.

6. Evitar el uso de tecnicismos es fundamental para facilitar la comprensión del mensaje por parte del receptor.

7. Los mensajes para la comunicación eficaz han de ser cortos, directos y concisos. Cualquier mensaje que exceda de veinte segundos puede considerarse como un mensaje largo. Es decir, hay que simplificar para comunicar: todo mensaje debiera ser breve, específico, sencillo, ordenado, sugerente (acrónimo: besos).

8. Aproximadamente un 75% de la información que se procesa se lleva a cabo a nivel visual. Esto significa que la conducta no verbal adquiere en la comunicación, como mínimo, igual relevancia que la conducta verbal. La adecuada utilización de la conducta no verbal se correlaciona con la valoración de competencia social.

9. En la comunicación se hace realidad la siguiente máxima: "ser amable es rentable". Este principio se refiere al talante a la hora de abordar las demandas de los usuarios en el sentido de "servicialidad", no en el de servilismo ni actitudes artificiales.

10. Numerosas investigaciones psicológicas han puesto de manifiesto la importancia y utilidad de mantener un cierto "sentido escénico" de la atención al usuario.

La comunicación eficaz debe asumirse como una actitud que se pone en práctica día a día. De hacerlo así, impregnando la cotidianidad del funcionamiento de las instituciones sanitarias, se convierte en uno de los aspectos más valorados por los usuarios.

ATENCIÓN DE USUARIOS CON DISCAPACIDAD

La persona con discapacidad es aquella que tiene una o más deficiencias evidenciadas con la pérdida significativa de alguna de sus funciones físicas, mentales o sensoriales, que impliquen la disminución o ausencia de la capacidad de realizar una capacidad dentro de formas o márgenes considerados normales, limitándolas en el desempeño de un rol función o ejercicio de actividades y oportunidades para participar equitativamente dentro de la sociedad.

A. ¿Cómo atender a las personas con discapacidad visual?:

La ceguera es la pérdida del sentido de la vista. La ceguera puede ser total o parcial; existen varios tipos de ceguera parcial dependiendo del grado y tipo de la pérdida de visión. Ante la presencia de una persona con ésta discapacidad se debe actuar de la siguiente manera:

- Presentarse (identificarse) a fin de que el usuario tenga conocimiento de quien es la persona que lo está atendiendo.
- Preguntarle su nombre y utilizarlo para que tenga claro que nos dirigimos a él.
- Tomar la mano de la persona de manera discreta (en caso que la persona con ceguera no extienda su mano) para que pueda comprender lo queremos saludar
- Dirigirse frontalmente a la persona mirando el rostro de la misma, a fin de conocer que es lo que quiere o desea.
- Utilizar términos orientadores (detrás de usted, a su derecha, a su izquierda etc.), no se debe usar palabras como aquí, esto, aquello ya que estas son acompañadas de gestos y/o acciones.
- En caso de abandonar la oficina comunicarle al usuario puesto que puede pensar que aún estamos junto a él, asimismo, de existir otras personas en el mismo ambiente, hacerle conocer de su presencia.
- Evitar el uso innecesario de exclamaciones genéricas o indeterminadas como ¡cuidado!, ¡ay!, ¡no!, porque pueden causar ansiedad o inseguridad en el usuario.
- Utilizar exclamaciones informativas como ¡alto!, ¡deténgase!, explicando el porqué de la exclamación.

C.-Cómo atender a las personas con discapacidad motriz?

Alteración de la capacidad del movimiento que implica en distinto grado a las funciones de desplazamiento y/o de manipulación, bucofonatorias o de la respiración que limita a la persona en su desarrollo personal y social. Generalmente, son las consecuencias de lesiones medulares, parálisis cerebral, distrofias musculares, esclerosis múltiple, etc. Ante la presencia de una persona con ésta discapacidad se debe actuar de la siguiente manera:

- Mantenga su naturalidad con la persona con discapacidad.
- No se deje llevar por determinadas características físicas como ritmos, tiempos, etc., o fisonomía diferente que algunos usuarios puedan tener.
- Se puede encontrar a personas con dificultades para expresarse oralmente, que utilicen sistemas de comunicación alternativos, o que necesiten más tiempo para expresar los mismos contenidos. No se desespere, sea paciente, tolerante, permita que se comuniquen.
- Al conversar con una persona que utiliza silla de ruedas, siempre que sea posible ubíquese frente a ella y a su misma altura, de ser posible, tome asiento.
- En caso que el usuario esté acompañado (a), dirijase a la persona con discapacidad y no al acompañante.
- En caso que la persona con discapacidad necesite alguna ayuda, no olvide preguntar antes de proceder a brindarle apoyo.
- Al conversar con personas con éstas características, procure familiarizarse con su modo de comunicación y si no comprende algo, conviene hacérselo saber; no aparente nunca haber comprendido, si no ha sido así.
- Cuando las personas con ésta discapacidad intenten comunicarse, hay que procurar hacer un esfuerzo de por entender y comprender, ya que puede tener dificultades al hablar o pronunciar las palabras correctamente.
- Respételos, son seres humanos como tú y sus limitaciones no son motivo para discriminarlos.

-Cuando camine con una persona con discapacidad visual, siempre sitúese medio paso delante de ella, permitiéndole que se coja de nuestro brazo, o, no se debe de situar detrás de ella, ni mucho menos cogerla (o) de l brazo.

B. ¿Cómo atender a las personas con discapacidad auditiva?:

La sordera es dificultad o la imposibilidad de usar el sentido del oído debido a una pérdida de la capacidad auditiva parcial (hipoacusia) o total (cofosis), y unilateral o bilateral. Así pues, una persona sorda será incapaz y tendrá problemas de escuchar. Esta puede ser un rasgo hereditario o puede ser consecuencia de un enfermedad, traumatismo, exposición a largo plazo al ruido, o medicamentos agresivos para el nervio auditivo. Ante la presencia de una persona con ésta discapacidad se debe actuar de la siguiente manera: Al comunicarse:

- Hablar de frente, despacio y articulando bien las palabras, no es necesario elevar el tono de voz, ni exagerar, para que le usuario tenga una correcta lectura labial.

- No tener ningún objeto en la boca (chicle, lapicero etc.) ya que obstaculiza la vocalización.

- De ser necesario utilizar gestos para un mejor entendimiento en al conversación.

- A fin de captar la atención de la persona con discapacidad, se le puede tocas suavemente en el hombro o brazos.

- Se debe tener en cuenta que no todos los sordo dominan la lectura labial; ni todos usan el lenguaje de seña; se debe procurar averiguar qué sistema de comunicación usa para dirigirse a él; de no prosperar ningún método, en último caso se procederá a la escritura.

- Si observa que la persona tarda en comprender la información que se le ésta brindando, hay que repetírselo, o utilizar sinónimos, darle tiempo, procurando respetar su ritmo.

- En caso la persona con sordera se encuentre acompañada (o) de un intérprete en lenguaje de señas, hay que dirigirse al usuario y no al interprete.

- Hablar con naturalidad, sin preocuparse por decir "oiga", cuando hable con personas con ésta discapacidad.

enojarse". Esto lo enojará más. Algunas formas de manejar la situación son:

- Ver más allá del enojo.
- No ponerse a la defensiva.
- No involucrarse en las emociones.
- No provocar situaciones más irritantes.
- Calmar el enojo.
- No hay que prometer lo que no se puede cumplir.
- Analizar a fondo el problema.
- Hay que ser solidario.
- Negociar una solución

Usuarios Depresivos:

son aquellos usuarios que poseen un estado de ánimo deprimido, muestran lentitud en el relato de su problemática, y lloran sin parar. Tienen un tono de voz bajo, son pesimistas a todo consejo que se les pueda sugerir, manifiestan deseos de terminar con su vida, se distraen o muestran desinterés por lo que se les tenga que decir.

Usuarios con historia psiquiátrica:

en este rubro nos referimos a aquellos usuarios que manifiesten ser pacientes psiquiátricos y por algunos síntomas de psicosis, que sólo el especialista podrá corroborar. *f*Usuarios incrédulos: son usuarios que dudan que la información brindada sea la más certera y remarcan su pregunta, varias veces, a pesar de que ésta ha sido absuelta.

Usuario que siempre se queja:

No hay nada que le guste. El servicio es malo, los precios son caros, etc. etc. Hay que asumir que es parte de su personalidad. Se debe intentar separar las quejas reales de las falsas. Dejarlo hablar y una vez que se desahogue encarrilar la solución teniendo en cuenta el tema principal.

Usuarios ansiosos:

aquellos que como característica de sus estados emocionales, presentan nerviosismo, impaciencia, dificultad para concentrarse en la conversación y no pueden expresar de manera clara su problema, no centran sus ideas.

Usuario exigente:

Es el que interrumpe y pide atención inmediata. Esta reacción nace de individuos que se sienten inseguros y de esta forma creen tener más control. Hay que tratarlos con respeto, pero no acceder a sus demandas.

Usuarios agresivos:

aquéllos, que en su estado emocional presentan sentimientos de odio, deseos de dañar a otra persona verbalmente, y pretende herir física o psicológicamente a alguien. Este tipo de usuarios se presenta en algunas oportunidades, justifican agresiones a otras personas y desean que se les refuercen estas ideas. A veces, agreden al orientador.

Usuario ofensivo:

El primer pensamiento que se nos cruza al tratar con individuos ofensivos es volverse "irónico" o "ponerlos en vereda". ¡NO LO HAGAN!. Lo mejor es ser amables, excepcionalmente amables. Esto los descoloca y hacer bajar el nivel de confrontación.

Usuario discutidor:

Son agresivos por naturaleza y seguramente no estarán de acuerdo o discutan cada cosa que digamos. No hay que caer en la trampa.

Algunos consejos que sirven de ayuda para tratar este tipo de usuarios:

- Solicitarle su opinión.
- Hablar suavemente pero firme.
- Concentrar la conversación en los puntos en que se está de acuerdo.
- Contar hasta diez o más..... Usuario enojado: Cuando se trata este tipo de usuarios no hay que negar su enojo y decirle, "No hay motivo para

TIPOS DE USUARIOS, COMO TRATARLOS sin afectar el trato....

Usuarios poco locuaces:

Son aquellos usuarios que llaman pidiendo ayuda pero que no saben cómo empezar a relatar el problema que padecen o la duda que quieren resolver, generalmente son temerosos y esto les produce tensión y escasa espontaneidad para expresarse *f*

Usuario que no habla y el indeciso:

Hay que tener paciencia, ayudarlos, no hacerles preguntas donde su respuesta tiene que ser muy elaborada. Sugerirles alternativas y colaborar en la decisión.

Usuarios de escasa capacidad de comprensión: son usuarios, que pueden tener un escaso nivel de comprensión por distintas causalidades (nivel cultural, retardo mental leve, paciente psiquiátrico). Esto no significa que no poseen capacidad para buscar una orientación en la solución de sus dudas o problemas.

Usuarios demasiado locuaces:

estos usuarios por el contrario de los anteriores, son bastante conversadores, por lo tanto, tienden a explayarse y a veces no se centran en algo específico; piden demasiada información u orientación en diversos temas, lo que no facilita una comunicación adecuada y una comprensión del mismo.

Usuario conversador:

Estas personas pueden ocupar mucho de nuestro tiempo. Además de preguntar o requerir apoyo algo, nos cuentan la historia de su vida. No hay que tratar de sacárselo de encima, se debe demostrar interés y tener un poco de paciencia, ya que el motivo real de su comportamiento es que se encuentran solas.

Usuarios directos:

Son los que se caracterizan por realizar preguntas puntuales y que demandan una respuesta igualmente concisa.

8. El juicio sobre la calidad de servicio lo hace el usuario, la única verdad es que son los usuarios son quienes, en su mente y su sentir lo califican, si es bueno vuelven y de lo contrario no regresan.

9. Por muy bueno que sea un servicio siempre se puede mejorar, si se logra alcanzar las metas propuestas de servicio y satisfacción del consumidor, es necesario plantear nuevos objetivos, " la competencia no da tregua".

10. Cuando se trata de satisfacer al usuario, todos somos un equipo, todas las personas de la organización deben estar dispuestas a trabajar en pro de la satisfacción del usuario, trátase de una queja, de una petición o de cualquier otro asunto

MEJOR TRATO EN SITUACION DE AGRESIVIDAD

Una persona en una situación de agresividad necesita ser tratada de forma asertiva, para que su enfado empiece a disminuir y se pueda mantener con ella una conversación normal.

En estas circunstancias es necesario demostrar seguridad y firmeza, pero nunca intentar ponerse a la altura de la persona agresiva.

La agresividad genera más agresividad.

La calidad en la atención al público exige que, en ninguna circunstancia, debamos intentar frenar la agresividad con una actitud violenta o retadora. Primero, porque se ofrece una imagen de mal servicio y de poca profesionalidad y segundo, porque no sirve de mucho; es más, en muchos casos se produce más violencia.

Las pautas de actuación que se proponen seguir en estos casos hacen que la agresividad disminuya rápidamente. Para ello es necesario seguir este protocolo paso a paso:

¿Qué hacer?

- Demostrar a la persona que entendemos su enfado.
- Escuchar activamente: mantener la mirada, asentir, resumir y repetir su queja o problema.
- Esperar a que disminuya la irritación. No hablar hasta que la persona empiece a tranquilizarse. Seguir preguntando, conseguir que siga hablando. De esta forma, la temperatura del enfado empezará a bajar rápidamente.
- Hasta que no tengamos suficiente información, no creer que sabemos cuál es el problema y la solución.
- En cuanto disminuya algo la irritación, invitar a la persona a seguir hablando en una zona privada.
- Cuando empiece a calmarse, si es posible, pedirle que se siente y sentarse con ella.
- Mantener un tono de voz calmada, e incluso, ante los gritos o tonos elevados, bajar la voz.

¿QUÉ ES “TRATO DIGNO” PARA LOS PACIENTES ?

Un área transversal en la gestión de Salud es el Buen Trato, que no sólo se refleja en una atención “cordial” hacia los usuarios de nuestros Centros de Salud , sino que propicia una atención digna, inclusiva, humanizante y de calidad, con una buena infraestructura, que es considerada como un espacio que fortalece la relación con los pacientes, familiares y cuidadores.

Parte de la satisfacción de los usuarios en la atención de salud se expresa en el cumplimiento de lo que ellos consideran sus derechos, la ley incorpora en el ámbito “derecho a trato digno” y lo que efectivamente declaran las personas como aspectos relevantes en torno a este concepto, es más amplio y complejo.

Las personas le asignan un significado que incorpora elementos específicos de carácter emocional que requiere que el equipo desarrolle y ponga en práctica habilidades blandas que van más allá de un protocolo de comportamiento. Por otro lado, se plantean ideas que se asocian a recursos monetarios y humanos que no siempre están disponibles (infraestructura, falta de especialistas, entre otros).

El trato digno para los usuarios se puede evidenciar a través de cuatro conceptos importantes:

- lo emocional que se relaciona fundamentalmente con el ser tratado como persona (trato humano),
- la información durante la atención de salud,
- el derecho a contar con un médico comprometido/responsable y
- la atención oportuna.

CONCLUSIONES

Si bien los pacientes buscan beneficios racionales en el cumplimiento de sus derechos, en lo que respecta a trato digno varios de ellos son valorados en lo emocional particularmente cuando se trata de su estado de salud.

Los relatos de los usuarios transversalmente revelan palabras que evocan imágenes, símbolos y gestos cuando se conectan con el constructo "trato digno" en la atención de salud.

Es necesario que, al considerar el concepto de trato digno, no concentrarse solamente en los elementos racionales para el cumplimiento de los derechos del paciente sino que también en la comunicación no verbal y los aspectos de carácter emocional.

Las personas le asignan un significado al trato digno que incorpora elementos emocionales y requiere que el equipo de salud, se prepare en el ámbito de habilidades blandas para actuar en concordancia con el paciente.

Considerar el refuerzo de la memoria tanto en funcionarios y usuarios respecto de los elementos que componen el trato digno.

Esto incluye evaluaciones periódicas, chequeos de entendimientos de la información entregada y fiscalización de la autoridad. Inclusive invertir en sesiones de coaching para el equipo de salud.

BIBLIOGRAFIA

- Centro de estudios y desarrollo. Superintendencia de salud.

Estudio: ¿Qué elementos de la atención de salud son, desde la perspectiva del usuario los que más contribuyen a que se sienta satisfecho? .Año 2014

- Protocolo de atención unificado, Dirección Servicio de Salud Metropolitano Oriente.
- Sanchez, José Luis.: "Comunicar con éxito: teoría y práctica de la Comunicación". Ediciones Gestión 2000. Madrid 2011.