



Chillán, 19 de Julio de 2024

**Memorandum N°3**

**DE: LUIS QUILODRAN TRONCOSO**  
DIRECTOR  
CESFAM LOS VOLCANES

**A: CLAUDIA MENA VIDAL**  
ASISTENTE SOCIAL  
ENCARGADA SATISFACCION USUARIA  
CESFAM LOS VOLCANES

Junto con saludar, informo que se aprueba el documento de **"Protocolo de atención al usuario y usuaria, basado en el trato digno con enfoque de derechos y género, Cefsam Los Volcanes"**

Cuarta Edición 2024

Sin otro particular le saluda atentamente,

**Luis Quilodrán Troncoso**  
Director  
Cesfam Los volcanes



CMV/cmv

Distribución:

La indicada

Encargada de Calidad, CESFAM Los Volcanes



PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y  
USUARIA BASADO EN EL TRATO DIGNO CON  
ENFOQUE DE DERECHOS Y GÉNERO CESFAM LOS  
VOLCANES

Código:

Edición: cuarta

Fecha: Julio 2024

Página 1 de 18

Vigencia: 5 años

# PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y USUARIA BASADO EN EL TRATO DIGNO CON ENFOQUE DE DERECHOS Y GÉNERO CESFAM LOS VOLCANES

Código Identificación	DP
Número Edición	Cuarta
Fecha Elaboración	Julio 2024
Fecha Revisión	Julio 2029
Vº Bueno OFICYSP	



**Elaborado Por:**  
Claudia Mena V.  
Encargada de satisfacción usuaria  
CESFAM Los Volcanes

Presidente C. Desarrollo

**Revisado Por:**  
Sandra Orellana.  
Encargada de Calidad  
CESFAM Los Volcanes  
**Sandra Orellana Pozo**  
16.467.547-5  
Kinesióloga

**Aprobado Por:**  
Luis Quilodrán  
Director  
CESFAM Los Volcanes





PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y  
USUARIA BASADO EN EL TRATO DIGNO CON  
ENFOQUE DE DERECHOS Y GÉNERO CESFAM LOS  
VOLCANES

<b>Código:</b>
<b>Edición: cuarta</b>
<b>Fecha: Julio 2024</b>
<b>Página 2 de 18</b>
<b>Vigencia: 5 años</b>

## ÍNDICE

<b>PORTADA.....</b>	<b>Pág. 1</b>
<b>ÍNDICE.....</b>	<b>Pág. 2</b>
<b>OBJETIVO.....</b>	<b>Pág. 3</b>
<b>ALCANCE.....</b>	<b>Pág. 3</b>
<b>RESPONSABLE DE EJECUCIÓN:.....</b>	<b>Pág. 3</b>
<b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.....</b>	<b>Pág. 4</b>
<b>DEFINICIONES O GLOSARIO.....</b>	<b>Pág. 5</b>
<b>RECOMENDACIONES PARA TRABAJADORES Y TRABAJADORAS DE TRATO DIRECTO.....</b>	<b>Pág. 7</b>
<b>DESARROLLO.....</b>	<b>Pág. 10</b>
<b>DISTRIBUCIÓN.....</b>	<b>Pág. 17</b>
<b>RESPONSABLE DE DOCUMENTO.....</b>	<b>Pág. 17</b>
<b>REGISTROS.....</b>	<b>Pág. 17</b>
<b>CORRECCIONES.....</b>	<b>Pág. 18</b>



PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y  
USUARIA BASADO EN EL TRATO DIGNO CON  
ENFOQUE DE DERECHOS Y GÉNERO CESFAM LOS  
VOLCANES

**Código:**

**Edición: cuarta**

**Fecha: Julio 2024**

**Página 3 de 18**

**Vigencia: 5 años**

### 1.- OBJETIVO:

Entregar a los funcionarios y funcionarias del CESFAM LOS VOLCANES, instrucciones técnicas y prácticas, con enfoque de derechos y género, para promover un trato que respete la dignidad de las personas en el contexto de las acciones vinculadas a su atención de salud, en ámbitos específicos de la ley 20.584.

### 2.- ALCANCE:

Este protocolo se aplica en todo contexto de trato directo al usuario y usuaria, intra o extra establecimiento, en funciones vinculadas a la atención en salud. Las normas que se describen son de carácter obligatorio para los responsables de la ejecución del protocolo, dando cumplimiento al marco legal regulatorio nacional.

### 3.- RESPONSABLE DE EJECUCIÓN

Dirección institucional  
Jefes de Sector  
Jefes de Programas  
Unidades transversales  
Funcionario(a) de atención primaria de salud  
Trabajadores y trabajadoras de empresas externas  
Estudiantes y docentes que desempeñen funciones en el establecimiento.



PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y  
USUARIA BASADO EN EL TRATO DIGNO CON  
ENFOQUE DE DERECHOS Y GÉNERO CESFAM LOS  
VOLCANES

**Código:**

**Edición: cuarta**

**Fecha: Julio 2024**

**Página 4 de 18**

**Vigencia: 5 años**

#### 4.- DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:

Orientaciones técnicas sobre trato digno en la atención de salud con enfoque de derechos y género. MINSAL 2022.

Decreto 99/MINREL	2002	Promulga la convención interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad
Ley 20.422/MINPLA.	2010	Establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad
Circular 21/MINSAL	2012	Reitera instrucción sobre atención de personas trans en la red de atención.
Ley 20.609/SEGPRES	2012	Establece medidas contra la discriminación
Ley 20.584/MINSAL	2012	Regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud. En particular al Art. 5° letra a) y b)
Ley 20.968	2016	Tipifica Delitos de Tortura y Tratos Crueles, Inhumanos y Degradantes
Ley 21.030/MINSAL	2017	Regula la despenalización de la interrupción voluntaria del embarazo en tres causales. Modifica Art. 119 del Código Sanitario
Ley 21.120/MINJU	2018	Reconoce y da protección al derecho a la identidad de género
Ley 21.168/MINSAL	2019	Modifica la Ley 20.584 a fin de crear el derecho a la Atención Preferente
Ley 21.375/MINSAL	2021	Consagra los cuidados paliativos y los derechos de las personas que padecen enfermedades terminales o graves
Ley 21.331/MINSAL	2021	Reconocimiento y protección de los derechos de las personas en la atención de salud mental
Ley 21.372/MINSAL	2021	Establece medidas especiales en relación al acompañamiento de niños, niñas, adolescentes y mujeres en trabajo de parto (Modifica Ley 20.584)
Ley 21.371/MINSAL	2022	Establece medidas especiales en caso de muerte gestacional o perinatal
Ley 21.559/MINSAL	2023	Regula el acceso a servicios sanitarios y atención preferente a persona con enfermedades inflamatorias intestinales, promueve su conocimiento y la no discriminación



PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y  
USUARIA BASADO EN EL TRATO DIGNO CON  
ENFOQUE DE DERECHOS Y GÉNERO CESFAM LOS  
VOLCANES

**Código:**

**Edición: cuarta**

**Fecha: Julio 2024**

**Página 5 de 18**

**Vigencia: 5 años**

## 5.- DEFINICIONES O GLOSARIO:

Para efectos de esta Orientación Técnica se considerarán las siguientes definiciones:

**Autonomía:** Capacidad que poseen los individuos de decidir libremente sobre un aspecto de su vida o en un contexto social, bajo el reconocimiento del ejercicio de sus derechos fundamentales, inherentes a cada persona.

**Barrera de género:** Restricciones y obstáculos de índole administrativo, legal, social o cultural, que dificultan el acceso, uso, control y beneficio de mujeres, diversidades de sexo y de género a determinados bienes y/o servicios.

**Brecha de género:** Medida estadística que da cuenta de la distancia existente entre mujeres y hombres con respecto a un mismo indicador, reflejando las disparidades entre la condición o posición que presentan ambos grupos, así como en relación a grupos pertenecientes a la diversidad sexual y de género, respecto a las oportunidades de acceso y control de recursos económicos, sociales, culturales y políticos, entre otros.

**Comunicación Efectiva:** Es aquella que promueve la colaboración entre el equipo de salud de un establecimiento asistencial y el paciente, donde el foco de la entrevista no está centrado en el equipo ni en el paciente, sino en la relación de ambos, utilizando un lenguaje susceptible de ser comprendido por quien recibe la información.

**Derechos Humanos:** Atributos inherentes a todas las personas, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, lengua, género o cualquier otra condición. Éstos se encuentran protegidos por ordenamientos jurídicos.

**Determinantes Sociales en Salud:** Condiciones sociales en que las personas viven y trabajan, que impactan sobre la salud.

**Dignidad:** Valor inherente al ser humano en cuanto a ser racional, confiriendo la libertad de la toma de decisiones por consecuencia la capacidad de construir su vida desde el ejercicio de su libertad. La dignidad en el ser humano no está condicionada a ningún otro tipo de elemento que no sea de su calidad de ser humano.

**Discriminación arbitraria:** Toda distinción, exclusión o restricción que carezca de justificación razonable, efectuada por agentes del Estado o particulares, y que cause privación, perturbación o amenaza en el ejercicio legítimo de los derechos fundamentales establecidos en la Constitución

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y USUARIA BASADO EN EL TRATO DIGNO CON ENFOQUE DE DERECHOS Y GÉNERO CESFAM LOS VOLCANES	<b>Código:</b>
		<b>Edición: cuarta</b>
		<b>Fecha: Julio 2024</b>
		<b>Página 6 de 18</b>
		<b>Vigencia: 5 años</b>

Política de la República o en los tratados internacionales sobre derechos humanos ratificados por Chile.

**Diversidad sexual y de género:** El término incluye a la comunidad de personas de diversas orientaciones sexuales, identidades y expresiones de género, entre las cuales se encuentran las personas gays, lesbianas, bisexuales, intersexuales, no-binarias, trans, entre otras.

**Sexo asignado al nacer:** Características anatómicas, fisiológicas, genéticas y hormonales determinadas al nacer (mujer, hombre, intersex).

**Identidad de género:** Es la vivencia interna e individual del género tal como cada persona la siente, la cual podría o no corresponder con el sexo asignado al nacer. Se refiere a la manera en que cada ser humano “se siente o identifica” (femenino, masculino o queer)

**Expresión de género:** Es como la persona expresa el género sentido, es decir como se viste, cómo actúa y cómo se comporta frente a los demás (femenina, masculina o andrógina)

**Orientación sexual:** Es la capacidad de cada persona de sentir atracción emocional, afectiva y sexual por personas de un género diferente al suyo, o de su mismo género o de más de género (heterosexual, homosexual, bisexual, asexual, pansexual)

**Enfoque de género:** Herramienta conceptual orientada a reconocer la existencia de una estructura de poder asimétrica que otorga distintos valores, posiciones, hábitos y capacidades a los distintos géneros, generando desigualdad en todos los aspectos de las relaciones sociales. El género en tanto, constituye una construcción social, histórica, cultural, étnica y geográfica determinada, susceptible de ser transformada según las necesidades sociales.

**Estereotipo de género:** Visión generalizada o idea preconcebida sobre los atributos, las características, o los roles que poseen o deberían poseer las personas según su género. Las características estereotipificadas, hacen creer por ejemplo, que los hombres son competitivos, codiciosos, autónomos, independientes o las mujeres son cooperadoras, acogedoras, atentas, comunicativas, orientadas al grupo.

**Empatía:** Capacidad, en un marco de relación trabajador/a de la salud - persona usuaria, de percibir y asimilar la interioridad del individuo, en atención a sus padecimientos y/o sentimientos, en una situación emanada de una atención en salud.

**Experiencia Usuaría:** Vivencia de la persona que surge de su interacción con el sistema de salud y que puede ser influenciada por experiencias anteriores.



PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y  
USUARIA BASADO EN EL TRATO DIGNO CON  
ENFOQUE DE DERECHOS Y GÉNERO CESFAM LOS  
VOLCANES

**Código:**

**Edición: cuarta**

**Fecha: Julio 2024**

**Página 7 de 18**

**Vigencia: 5 años**

**Gestor o Gestora en salud:** Persona que pudiendo o no tener trato directo con usuarios y usuarias, ejerce funciones de coordinación relacionadas con atenciones en salud, el cual puede elaborar, implementar y monitorear, acciones o intervenciones orientadas a cumplir con el objetivo de la institución.

**Trabajador o trabajadora de trato directo:** Toda persona que ejerza funciones vinculadas a la atención de salud y que dentro de sus actividades tenga o pueda tener interacción con personas usuarias.

**Trato Digno:** Actitudes y acciones que involucran el respeto a las personas en coherencia a su valor como tal, reconociendo su dignidad como elemento inherente e inalienable. El trato digno en un contexto de atención en salud hace referencia a todo tipo de interacción con otra persona, lo cual implica el respeto hacia Derechos Humanos fundamentales, y, por consecuencia, no realizar acciones discriminatorias, teniendo en especial consideración la protección la vida privada, la honra y la autonomía de los individuos durante su atención en establecimientos de salud.

## **6.- RECOMENDACIONES PARA TRABAJADORES Y TRABAJADORAS DE TRATO DIRECTO:**

### **Comunicación de tiempos de espera**

Los tiempos de espera para acceder a una atención en salud deben ser comunicados por trabajadores y trabajadoras de manera efectiva, al igual que los criterios de priorización cuando existieren. El objetivo es generar la menor incertidumbre posible en quienes esperan atención. Las atenciones programadas solo deben ser canceladas por situaciones de fuerza mayor y deben ser comunicadas de manera oportuna a las personas usuarias.

### **Trato por el nombre**

Promueve que las personas atendidas sean tratadas y llamadas por su nombre. Evitar utilizar palabras que infantilizan (por ejemplo "mi niña" o "mamita") o su identificación por un sector determinado, ubicación o patología, por ejemplo "la señora del sector cóndores", "el paciente del box 6". Utilizar siempre el nombre social de la persona. Si la persona solicita ser tratada por un nombre diferente al que aparece en sus registros o documentos de identidad esto debe ser respetado.



PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y  
USUARIA BASADO EN EL TRATO DIGNO CON  
ENFOQUE DE DERECHOS Y GÉNERO CESFAM LOS  
VOLCANES

**Código:**

**Edición: cuarta**

**Fecha: Julio 2024**

**Página 8 de 18**

**Vigencia: 5 años**

**Trato digno y no discriminatorio a personas de diversidades sexo genérica:**

El trato digno, respetuoso y libre de discriminación, en la atención en salud debe ser transversal en las personas, independiente de las dimensiones de la sexualidad humana. Se debe evitar asumir la heterosexualidad como la única opción. Se debe respetar y no discriminar a las personas independientes de su sexo, género, expresión de género y orientación sexual. En el caso de las personas trans, se debe respetar su nombre social y el pronombre que desea usar, dejando de lado las creencias y prejuicios individuales.

**Normas de cortesía y amabilidad generalmente aceptadas.**

Los trabajadores y trabajadoras deben tener actitudes que se ajusten a las normas de cortesía y amabilidad generalmente aceptadas. La manifestación del saludo y la sonrisa como parte de la conexión básica y esencial entre las personas, agregando su presentación, una referencia a la función que ejecuta el o la profesional (identificado si es estudiante o profesional en práctica) y las acciones que va a hacer. Esto debe ser parte de la atención, en cualquier contexto que se encuentre.

**Ser tratado como persona**

El trato digno de trabajadores y trabajadoras debe traducirse en respeto, en emplear un estilo de interacción que considere al o la paciente como persona, incluyendo la validación más allá de su apariencia física, de la enfermedad que presente o de la dificultad cognitiva para entender y seguir instrucciones. Los derechos humanos fundamentales de trato digno son atributos inherentes a todas las personas, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, lengua, género o cualquier otra condición. Éstos se encuentran protegidos por ordenamientos jurídicos.

En la atención de salud los cuestionamientos y divergencias de opinión deben ser admitidas y nunca invalidadas, dentro de un diálogo que tenga como base el respeto mutuo y la empatía. Escuchar atentamente y mirar a los ojos es clave para hacer sentir validada y respetada a la persona con quien se interactúa.



PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y  
USUARIA BASADO EN EL TRATO DIGNO CON  
ENFOQUE DE DERECHOS Y GÉNERO CESFAM LOS  
VOLCANES

**Código:**

**Edición: cuarta**

**Fecha: Julio 2024**

**Página 9 de 18**

**Vigencia: 5 años**

### **Utilice lenguaje adecuado y comprensible**

Vele por que se utilice un lenguaje adecuado y comprensible durante la atención. El lenguaje debe ser claro y directo, tomando consideraciones especiales en quienes los requieran, por ejemplo: personas mayores o con discapacidad cognitiva. Los tecnicismos clínicos deben ser explicados hasta asegurar total comprensión de la persona usuaria. Se recomienda consultar al finalizar la atención si la persona usuaria tiene dudas o inquietudes. El estado de salud y diagnóstico deben ser comunicados de manera efectiva, verdadera y completa. En caso de niños, niñas y adolescentes (NNA), se debe asegurar que reciban la información de la manera más completa posible, de acuerdo con su nivel de desarrollo. Se recomienda nunca actuar como si el NNA no estuviera presente al momento de entregar información. En el caso de quienes no dominen el idioma español se debe buscar los medios para lograr una comunicación efectiva.

### **Respete y proteja la privacidad de las personas durante su atención de salud.**

Las preguntas de carácter personal deben responder exclusivamente a motivos clínicos. Respetar la privacidad e intimidad de la persona también involucra la protección de la privacidad de su cuerpo, el cual nunca debe ser expuesto de manera innecesaria tanto al personal de la salud como a otras personas usuarias del establecimiento y se deben tomar todas las medidas para que esto nunca ocurra. Velar por el resguardo de la información clínica de la persona usuaria en todo momento de acuerdo con la normativa vigente, no debiendo compartirse esta con terceros (excepto con el equipo tratante).

### **Acuda ante la solicitud de ayuda de las personas usuarias.**

Las manifestaciones de dolor, necesidades biológicas y otros, no deben ser invalidadas por trabajadores y trabajadoras de trato directo. Se ha observado que el prestar atención a estos requerimientos y responder a ellos disminuye la ocurrencia de eventos adversos y favorece la satisfacción usuaria.

### **Consentimiento informado**

Comunique a su paciente en forma oportuna y comprensible, tomando en cuenta la edad, condición personal, capacidad, estado emocional, etc., la información disponible sobre su salud (diagnóstico, tratamientos disponibles, pronóstico, complicaciones, riesgos, costos, entre otros). Entregue esta información de manera verbal y asegúrese de haber sido comprendido. En algunos casos específicos, la ley exige que además de la vía verbal, quede una constancia escrita de la



PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y  
USUARIA BASADO EN EL TRATO DIGNO CON  
ENFOQUE DE DERECHOS Y GÉNERO CESFAM LOS  
VOLCANES

**Código:**  
**Edición: cuarta**  
**Fecha: Julio 2024**  
**Página 10 de 18**  
**Vigencia: 5 años**

entrega de información. Con este conocimiento la persona usuaria podrá otorgar o denegar su consentimiento a someterse o recibir cualquier procedimiento o tratamiento. Es importante señalar que el consentimiento informado de las personas en su atención de salud se encuentra regulado y es exigible por ley.

### **Evite la revictimización**

En el caso de personas víctimas de violencia o de vulneración de derechos, el trabajador o trabajadora de trato directo deben velar porque en ningún momento durante el transcurso de la atención se generen acciones tendientes a la revictimización. Un ejemplo de conducta revictimizante es hacer repetir innecesariamente el relato clínico a más de un profesional, en estos casos se debe cautelar consultar la ficha clínica antes de volver a hacer preguntas. Otros ejemplos de revictimización son los juicios de valor que buscan responsabilizar a la víctima de la vulneración que sufrieron, cuestionar la veracidad o bien minimizar o quitar importancia a lo ocurrido. Considere la normativa vigente al respecto en grupos específicos de la población.

### **Dé información sobre el alta y dónde acudir en caso de requerirse.**

Informe de manera clara y efectiva (idealmente de manera escrita) datos administrativos locales como por ejemplo: vías de comunicación con el establecimiento, horarios de atención, requisitos, trámites, tipos de atenciones, programas y prestaciones existentes, etc., así como también qué esperar de la continuidad del tratamiento y/o seguimiento si corresponde.

### **7.- DESARROLLO:**

Las atenciones a usuarios/as se pueden dividir en:

- Presenciales
- Vía telefónica.



PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y  
USUARIA BASADO EN EL TRATO DIGNO CON  
ENFOQUE DE DERECHOS Y GÉNERO CESFAM LOS  
VOLCANES

**Código:**  
**Edición:** cuarta  
**Fecha:** Julio 2024  
**Página** 11 de 18  
**Vigencia:** 5 años

## **ATENCIÓN PRESENCIAL**

### • INICIO DEL PROCESO:

El proceso se inicia cuando la persona ingresa al CESFAM Sol de Oriente o cuando los trabajadores y trabajadoras de salud acuden a prestar servicios en domicilios y espacios comunitarios.

A partir de ese instante, de debe dar curso al protocolo de atención usuario y usuaria, basado en el buen trato, según los siguientes pasos:

<b>PASO 1: SALUDO Y PRESENTACIÓN PERSONAL</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Buenos días, buenas tardes, buenas noches. (según corresponda)</li><li>➤ Mi nombre es..... (Uso obligatorio de credencial de identificación)</li><li>➤ Soy el o la funcionaria/o..... encargado/a de.....</li></ul>	
<p>Esta etapa es fundamenta dado que pueden marcar la disposición de los interlocutores durante toda la conversación. Se debe mostrar un trato agradable, buena disposición y una actitud positiva. Si la persona se encuentra alterada se debe mantener una actitud calmada.</p> <p>La presentación puede omitirse sólo, si se ha atendida al usuario anteriormente y entre ambos ya se conocen, por último, cabe destacar que el saludo inicial es un gesto de educación y de respeto hacia el otro.</p>	
<b>PASO 2: INDIVIDUALIZACIÓN DEL USUARIO/A</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Llamarlo por su nombre o tratarlo de "Usted"</li><li>➤ Sr/Sra., Srta., ¿Cuál es su nombre?</li><li>➤ ¿Cómo desea ser llamada/o?</li></ul>	
<p>Al individualizar al usuario se puede entregar una atención más cercana y personalizada. La utilización del nombre social o el nombre por el cual el usuario quiere ser llamado, es una señal de respeto.</p>	
<b>PASO 3: OFERTA, PRESTACIÓN DE SERVICIO Y VERIFICACIÓN DE COMPRENSIÓN</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ ¿En qué le puedo servir?</li><li>➤ ¿En qué le puedo ayudar?</li><li>➤ En la presente atención vamos a realizar....</li><li>➤ Dejar que la persona exprese su duda, consulta, malestar, confusión u otra, sin interrupción. Según sea el caso, si es necesario, indagar más para comprender correctamente la demanda del usuario.</li><li>➤ Entonces, lo que dijimos fue que...../ cualquier otra duda puede consultarme.../</li><li>➤ Sr/Sra, Srta., ¿Le ha quedado claro lo que hemos conversado?, ¿Tiene alguna duda?</li><li>➤ ¿Hay algo más que pueda hacer por usted?</li></ul>	
<p>Es el funcionario quien debe abrir la relación de atención, debe mostrar interés en lo que le están exponiendo.</p>	



PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y  
USUARIA BASADO EN EL TRATO DIGNO CON  
ENFOQUE DE DERECHOS Y GÉNERO CESFAM LOS  
VOLCANES

**Código:**

**Edición: cuarta**

**Fecha: Julio 2024**

**Página 12 de 18**

**Vigencia: 5 años**

La escucha activa es fundamental ya que demuestra el interés del funcionario/a y la importancia que siente el usuario/a hacia su inquietud, problema, molestia, etc. Esta debe ocurrir sin interrupción y manteniendo el contacto visual por parte del funcionario/a.

La respuesta por parte del funcionario/a debe ser precisa y clara, utilizando lenguaje simple y sin tecnicismos, esta puede ser acompañada de algún material informativo, como volantes, trípticos y/o anotación de dato relevante.

Dado que muchas veces los usuarios no entienden el mensaje entregado y por vergüenza o timidez no vuelven a preguntar, el funcionario/a debe asegurarse de que la información entregada fue entendida. Antes del cierre de la atención se debe consultar si existe alguna duda y/o si queda alguna consulta más.

Finalmente, este paso tiene que ver con orientar al usuario/a y aclarar todas las dudas en forma amable, preocupándose que se retire con completa claridad

**PASO 4: DESPEDIDA**

- Sr./Sra., Srta., Hasta luego, que le vaya bien... Ante cualquier eventualidad no dude en volver a consultar.
- Recuerde seguir las indicaciones, (repetir indicaciones si es necesario)
- ¡Que esté muy bien!

Debe seguir la lógica de una atención cordial y amable. La despedida busca ser la culminación de un proceso satisfactorio en cuanto a la percepción de la relación y atención que da el establecimiento.

● **TÉRMINO DEL PROCESO:**

Dicho proceso finaliza cuando cada integrante del equipo de salud resuelve el motivo de consulta del usuario o usuaria.

- Finalmente se aplicará pauta de observación, con la finalidad de medir el cumplimiento de dicho protocolo. Con los resultados obtenidos se realizarán informes de medición semestral.

Se aplicarán 10 pautas de observación mensuales, en las distintas unidades y sectores con mayor afluencia de público del Establecimiento.



PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y  
USUARIA BASADO EN EL TRATO DIGNO CON  
ENFOQUE DE DERECHOS Y GÉNERO CESFAM LOS  
VOLCANES

Código:

Edición: cuarta

Fecha: Julio 2024

Página 13 de 18

Vigencia: 5 años

### RECOMENDACIONES PARA LA COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL:

- **COMUNICACIÓN VERBAL:** Es aquella que se realiza por medio oral, cuando una idea aflora al pensamiento de una persona y esta lo comunica por medio de su voz.

Es necesario crear un ambiente de confianza cuando se está atendiendo al usuario/a, mostrando interés en darle un buen servicio y satisfacer sus necesidades. Para esto es necesario seguir las siguientes indicaciones:

- Hable directo al usuario/a y mirándole al rostro.
- Muéstrese humano y sensible.
- Sea simple, evita tecnicismos, siglas que sean comprensibles y explicaciones complejas.
- No interrumpa, deje que el usuario/a hable primero.
- Escuche con cuidado, NO se distraiga.
- Sonría, una sonrisa transmite confianza.
- Sea breve, hable lo necesario.

#### Aspectos que impiden la buena comunicación verbal:

- Ser prepotente, sea modesto al presentar sus ideas y paciente mientras escucha.
- Ser egocéntrico y/o autorreferente (Ejemplo: es que yo....., porque yo....., yo he pensado....., en mi caso.....)
- Recriminar al interlocutor y/o confrontarlo (Ejemplo: está equivocado/a....., usted no me ha entendido....., eso no es así....., llamemos al colega.....)
- Desconcentrarse, lapsos o mente en blanco (Ejemplo: eeeee....., sabe queee....., ¿qué era lo que me estaba diciendo?)
- Falta de habilidad interpretativa
- Confrontar al usuario
- Dejarse llevar por el estado de ánimo
- Usar su propia escala de valores. Ejemplo: eso no es urgente..., eso es barato..., es poco tiempo...
- Usar el celular durante la interacción, sin informar al usuario que se está utilizando para coordinaciones laborales.

#### Frases que se deben evitar en la comunicación verbal:

- ¿Entiende?... (connota que el usuario/a es poco inteligente).
- Pero es que No ha leído bien, señor/a.....
- ¿Y qué esperaba?
- A mi no me pregunte por qué. Eso es lo que dice el reglamento.
- Creo que le funcionario/a que busca anda en el baño o tomando desayuno.



PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y  
USUARIA BASADO EN EL TRATO DIGNO CON  
ENFOQUE DE DERECHOS Y GÉNERO CESFAM LOS  
VOLCANES

Código:

Edición: cuarta

Fecha: Julio 2024

Página 14 de 18

Vigencia: 5 años

- Él o ella está ocupado resolviendo un asunto importante. (Recordar que nada es más importante que el usuario/a)
- Es que ese teléfono nunca lo contestan.
- Es que tenemos cada funcionario/a.
- Es que yo no me encargo de eso. Lo siento.
- Eso es antes, ahora lo hacemos diferente.
- Eso no tiene nada que ver conmigo.
- Eso es en otro lado.
- Espere un momento, tengo una llamada. (El usuario/a presencial es primero que el teléfono)
- Estoy muy ocupado en este momento, regrese más tarde.
- No tengo idea, mejor pregunte a otro funcionario/a
- Si no explica a qué viene, yo no puedo atenderlo.
- ¡Ya le contesté eso!
- Pero...¿no leyó las instrucciones?

**Evite la excesiva confianza con los usuarios/as (aunque los/as conozca). Se debe siempre entregar un trato profesional. Nunca use frases como las siguientes:**

- ¡Sí corazón, yo le dejo el mensaje!
- ¡Hola, cómo estaii! , Hola, y tú en que andas?
- ¡Noo, mi amor, eso era antes!
- ¡Bueno, mi reina, con mucho gusto!
- Expresiones como: mi reina, mi amor, corazón, mi niña, mi hija, mamita, etc.

### La técnica de preguntas

Toda conversación es un intercambio de preguntas y respuestas, por lo tanto es necesario dominar la técnica de preguntas. Esta técnica consta de dos tipos de preguntas:

- **Abiertas:** Preguntas fáciles que ponen a hablar. Dan confianza y se obtiene información. Ejemplo: ¿Qué se le ofrece? O ¿En qué le puedo ayudar?
- **Directas o cerradas:** Lo acerca a áreas de mutuo acuerdo le ayuda a convencer al usuario de sus objetivos. Generalmente la respuesta es sí o no. Ejemplo: ¿Lo llamo a las 9 am? ¿Firmamos el consentimiento para las visitas en el domicilio?

- **COMUNICACIÓN NO VERBAL:** Esta es conocida como el lenguaje corporal. Estos son algunos de los elementos que la componen:

- **Naturalidad:** Actúe con naturalidad y seguridad.
- **Postura corporal:** Mantener una buena postura corporal frente al usuario.
- **Contacto visual:** Mire al rostro. Vea a los ojos. Esto revela decisión y sinceridad.



PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y USUARIA BASADO EN EL TRATO DIGNO CON ENFOQUE DE DERECHOS Y GÉNERO CESFAM LOS VOLCANES

Código:  
Edición: cuarta  
Fecha: Julio 2024  
Página 15 de 18  
Vigencia: 5 años

- Voz: Esta dice mucho de la personalidad, utilice un tono moderado y uniforme, sin titubear. Esto demuestra seguridad en si mismo. Un tono alto demuestra agresividad, poca educación y rudeza.
- Escuchar: Aprenda a escuchar, demuestre que está interesado/a.

Evite desconcentrarse (ejemplo: eeee..., sabe queee..., qué era lo que me estaba diciendo?)

- Evite usar el celular durante la interacción.
- Evite usar su propia escala de valores (ejemplo: eso no es urgente, eso es barato, es poco tiempo)

### **ATENCIÓN TELEFÓNICA:**

El teléfono es un medio de comunicación de gran importancia en la actualidad, ya que es la forma en que el usuario/a accede a información de manera rápida y sencilla.

Este tipo de atención reviste un mayor grado de complejidad ya que debemos utilizar sólo la voz para entregar la información que requiere el usuario/a.

A través de la voz el usuario/a puede percibir si estamos escuchando atentamente y con interés y/o bien si estamos siendo sinceros en la información entregada.

En esta forma de comunicación es importante estandarizar los guiones y estilos de respuesta al contestar un llamado telefónico y/o al realizar una entrega de información por asignación de hora o cambio de la misma.

### **INICIO DEL PROCESO:**

El proceso se inicia cuando ingresa una llamada telefónica y/o se realiza una llamada telefónica a un usuario determinado.

A partir de ese instante, de debe dar curso al protocolo de atención usuario y usuaria, basado en el Trato digno, según los siguientes pasos:

<b>PASO 1: IDENTIFÍQUESE</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Contestar siempre saludando. Buenos días, buenas tardes, buenas noches. (según corresponda)</li><li>➤ Mi nombre es .....</li><li>➤ Establecimiento o Unidad de la que se está respondiendo o llamando</li></ul>
Esta etapa es fundamental dado que pueden marcar la disposición de los interlocutores durante toda la conversación. Se debe mostrar un trato agradable, buena disposición y una actitud positiva. Si la persona se encuentra alterada se debe mantener una actitud calmada.



PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y  
USUARIA BASADO EN EL TRATO DIGNO CON  
ENFOQUE DE DERECHOS Y GÉNERO CESFAM LOS  
VOLCANES

**Código:**  
**Edición: cuarta**  
**Fecha: Julio 2024**  
**Página 16 de 18**  
**Vigencia: 5 años**

**PASO 2: ESCUCHA ACTIVA Y CONFIRMAR INFORMACIÓN**

- ¿En qué puedo ayudarlo/a?
- Escuchar la consulta, duda o solicitud del usuario/a. Dejar que la persona exprese su duda, consulta, malestar, confusión u otra, sin interrupción. Según sea el caso, si es necesario, indagar más para comprender correctamente la demanda del usuario.
- Confirmar información y/o motivo de la llamada. \_(retroalimentación)  
Por ejemplo: Sr/Sra. Srta. su llamada es para saber si....., confirmar..... o solicitar...?
- En caso de generar un llamado desde el CESFAM, confirmar identificación de la persona que responde el llamado. Ejemplo: ¿En este número encuentro a....., o al familiar de....., con el estoy hablando?
- Solicitar deletrear el nombre si es necesario
- Entregar la información por la que se genera la llamada.
- Solicitar que el usuario anote la información que se está entregando, si es necesario esperar a que busque donde anotar, s Ejemplo: Fecha, hora, Profesional, lugar de atención.

La escucha activa es fundamental ya que demuestra el interés del funcionario/a y la importancia que siente el usuario/a hacia su inquietud, problema, molestia, etc. Esta debe ocurrir sin interrupción y manteniendo el contacto visual por parte del funcionario/a.  
La respuesta por parte del funcionario/a debe ser precisa y clara.  
Confirmar que el usuario haya anotado la información entregada.

**PASO 3: DESPEDIDA**

- Sr/Sra., Srta., ¿Le ha quedado claro lo que hemos conversado?, ¿Tiene alguna duda?
- ¿Hay algo más que pueda hacer por usted?
- Ante cualquier eventualidad no dude en volver llamar.
- Recuerde la información entregada. Ejemplo: día, hora, profesional, lugar.
- ¡Que esté muy bien! Hasta luego.

Debe seguir la lógica de una atención cordial y amable. La despedida busca ser la culminación de un proceso satisfactorio en cuanto a la percepción de la relación y atención que da el establecimiento.

**TERMINO DEL PROCESO:**

El proceso se finaliza cuando el funcionario de salud resuelve el motivo de consulta del usuario/a, o el funcionario entrega la información al usuario la cual fue el motivo del llamado.

El funcionario deberá completar planilla de registro de llamados realizados, con fecha, hora, nombre persona que realiza el llamado, nombre de la persona a quien se llamó y motivo del llamado.



PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y  
USUARIA BASADO EN EL TRATO DIGNO CON  
ENFOQUE DE DERECHOS Y GÉNERO CEFAM LOS  
VOLCANES

**Código:**

**Edición: cuarta**

**Fecha: Julio 2024**

**Página 17 de 18**

**Vigencia: 5 años**

### RECOMENDACIONES PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA:

- Mantenga un tono de voz amable.
- Vocalice bien las palabras, de manera que sea fácil de entender por el usuario/a
- No ingerir alimentos ni agua mientras está hablando por teléfono
- Tomar notas de qué es lo que necesita el usuario/a, con ello evita distracción y tener claro el motivo de llamado.
- Tenga listado de llamados y marque los realizados a medida que avance, con esto evita llamar nuevamente al mismo número.
- Si debe poner en espera la llamada, comuníquelo antes de realizarlos y explique brevemente el motivo.
- Si promete volver a llamar, hágalo en la fecha y hora convenida. Esto genera confianza por parte del usuario/a

### 8.- DISTRIBUCIÓN:

- Dirección
- OIRS
- Jefes de Sector
- Encargada de Satisfacción usuario(a)
- SOME
- SAPU
- Encargadas(os) de unidades de apoyo

### 9.- RESPONSABILIDAD DEL DOCUMENTO:

- Encargada de Satisfacción usuaria

### 10.- REGISTROS:

- Protocolo de Atención al usuario/a, basado en el trato digno con enfoque de derecho y género.



PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y  
USUARIA BASADO EN EL TRATO DIGNO CON  
ENFOQUE DE DERECHOS Y GÉNERO CESFAM LOS  
VOLCANES

**Código:**  
**Edición: cuarta**  
**Fecha: Julio 2024**  
**Página 18 de 18**  
**Vigencia: 5 años**

**11.- CORRECCIONES:**

Corrección	Fecha	Descripción modificación	Publicado en	N° documento
Incluye todas las páginas del protocolo	Mayo 2023	Se modifica protocolo en base a orientaciones ministeriales incorporando enfoque de derecho y género	Memorándum	
Portada	Julio 2024	- Se incorpora en la elaboración, firma Presidente del Consejo de Desarrollo.	Memorándum	
Desarrollo		- Se modifica división de atenciones- Presencial, telefónica		
Inicio del Proceso		- Observaciones en relación a los PASOS 1-2-3-4 - recomendaciones para la atención telefónica		
Término del proceso		- se incorpora registro de medición de cumplimiento semestral		