

CESFAM Huertos Familiares, Postas de Salud Rural de Tiltit, COSAM Tiltit    	Nombre: Protocolo de atención y buen trato al usuario. Codificación MAIS 01 Número de edición segunda edición Número de páginas totales 20
--	--

Protocolo de Atención y Buen Trato al Usuario

Documento elaborado por	Actualizado por	Aprobado por
Ps. Javiera Naranjo	Pilar Valenzuela Rodríguez	Directora (S) Andrea Retamales Negrete
Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Fecha de aprobación
Agosto 2022	Octubre 2025	Noviembre 2025
Distribución (servicios/unidades donde se puede encontrar) Departamento de Salud, CESFAM Huertos Familiares, Postas de Salud Rural de Tiltit, EMR de Tiltit, COSAM Tiltit.		



CESFAM Huertos Familiares, Postas de Salud Rural de Tiltit, COSAM Tiltit    	Nombre: Protocolo de atención y buen trato al usuario. Codificación MAIS 01 Número de edición segunda edición Número de páginas totales 20
--	--

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVOS	4
OBJETIVO GENERAL	4
OBJETIVOS ESPECIFICOS:	4
ALCANCE	4
RESPONSABLES	5
DEFINICIONES	5
DESARROLLO	6
HERRAMIENTAS FUNDAMENTALES AL BUEN TRATO USUARIO:.....	6
ESQUEMA ATENCIÓN USUARIA PARA ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE LA COMUNA DE TIL TIL	9
EVALUACIÓN	10
Indicadores de evaluación de protocolo:.....	11
REFERENCIA	11
ANEXOS	12
Anexo 1	12
Anexo 2	13
Anexo 3	18
Anexo 4	19
AUTORES	¡Error! Marcador no definido.

CESFAM Huertos Familiares, Postas de Salud Rural de Tiltit, COSAM Tiltit 	Nombre: Protocolo de atención y buen trato al usuario. Codificación MAIS 01 Número de edición segunda edición Número de páginas totales 20
---	--

INTRODUCCIÓN

En el año 2005 se realiza una reforma de salud y se promulga la ley N° 20.584 sobre Deberes y Derechos que tienen las personas en relación con las acciones vinculadas a su atención en salud, más conocida como Ley de Derechos y Deberes de los pacientes, que entra en vigencia el día 1 de octubre del año 2012 en el diario oficial, es que nace la necesidad de mejorar la calidad de la atención del usuario y de la entrega de servicios. Por lo que todos los centros de salud deben contar con la carta de derechos y deberes del paciente en un lugar visible del establecimiento (anexo 1).

La calidad en la atención es un punto de relevancia en todo el accionar nacional, esto se traduce en la satisfacción que los usuarios en salud perciben, dicha percepción tiene sustento en la evaluación de tiempo de espera, trato a los usuarios, infraestructura, entre otras variables.

El presente protocolo hace énfasis en el fortalecer los procesos de atención y estandarizar el formato de este, logrando que la buena atención sea un pilar fundamental en la cotidianidad de todos los funcionarios de nuestra corporación de salud.

“Un mejor trato no sólo se refleja en una atención “cordial” o mejor disposición de las y los funcionarios del sector, sino que es también entregar espacios para informar, respetar y considerar la opinión de pacientes y familiares”. (Orientaciones Técnicas 2017 en trato usuario)”.

CESFAM Huertos Familiares, Postas de Salud Rural de Tiltit, COSAM Tiltit 	Nombre: Protocolo de atención y buen trato al usuario.
	Codificación MAIS 01
	Número de edición segunda edición
	Número de páginas totales 20

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Orientar mediante la implementación de este protocolo para atención de calidad hacia los usuarios y sus familias en base a derechos y deberes en los centros de salud de la Corporación de Desarrollo Social de Tiltit.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Entregar herramientas a los funcionarios de salud sobre calidad en la atención
- Estandarizar el formato de atención en trato usuario con base en los derechos del paciente
- Evaluar la atención en base a encuesta trato al usuario según lineamientos técnicos.
- Promover y potenciar la ley de derechos y deberes del paciente (anexo 1).

ALCANCE

El protocolo de atención y trato al usuario está dirigido a todos quienes trabajan en el departamento de salud perteneciente a la Corporación de Desarrollo Social de Tiltit.

CESFAM Huertos Familiares, Postas de Salud Rural de Tiltit, COSAM Tiltit    	Nombre: Protocolo de atención y buen trato al usuario. Codificación MAIS 01 Número de edición segunda edición Número de páginas totales 20
--	--

RESPONSABLES

Todos los funcionarios en Salud pertenecientes a la Corporación Municipal de Desarrollo Social de Til Til son responsables de brindar una atención de calidad.

Encargado de OIRS, es responsable de que dicho protocolo se difunda y se lleve a cabo.

DEFINICIONES

- **OIRS:** Oficina de información, reclamos y sugerencias.
- **SOME:** Servicio de Orientación Médico Estadístico
- **APS:** Atención Primaria de Salud
- **REM:** Registro de Estadística Mensual
- **CESFAM:** Centro de Salud Familiar
- **Usuario:** persona que está inscrita en el centro de salud.
- **Atención de calidad:** calidad en la atención es aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en todas sus partes.
- **Tramos:** Porcentaje de logro de buena atención, por el cual, se recibe una cantidad estandarizada de dinero según cada tramo, va desde 1 con mayor cantidad de cumplimiento, hasta el tramo 3 con menor cumplimiento y asignación para los funcionarios.

CESFAM Huertos Familiares, Postas de Salud Rural de Tiltit, COSAM Tiltit    	Nombre: Protocolo de atención y buen trato al usuario. Codificación MAIS 01 Número de edición segunda edición Número de páginas totales 20
--	--

DESARROLLO

Todo funcionario que hable con un paciente por primera vez tiene el deber de saludar y presentarse, eso implica identificarse con un nombre y dar su cargo. En el caso de la unidad de SOME: en atención telefónica y presencial deben siempre identificarse, independiente de la cantidad de veces que hayan visto a un paciente. El personal debe mostrar amabilidad en su actuar, aunque este acto se vea inserto en un cambio de opiniones.

Las atenciones clínicas, en pro de dar una atención de calidad, deben ser centradas en el paciente, esto implica que el usuario tiene el derecho a comprender su diagnóstico y tratamiento, por lo que el funcionario debe explicar en palabras comprensibles para la población lo que está diciendo, además de esto el personal clínico tiene el deber de contestar con amabilidad las preguntas que pudiesen surgir.

HERRAMIENTAS FUNDAMENTALES AL BUEN TRATO USUARIO:

- Amabilidad y cordialidad en la atención
- Evitación de tecnicismos
- Atención en horario correspondiente
- En primera atención realizar encuadre sobre futuras atenciones (horarios, impuntualidad- atrasos, forma de atención, duración, confirmación de horas)
- Generar contacto visual con paciente
- Credencial siempre visible y en buen estado
- Tratar al usuario con respeto, llamarlo por el nombre que le representa o por "usted"

CESFAM Huertos Familiares, Postas de Salud Rural de Tiltit, COSAM Tiltit    	Nombre: Protocolo de atención y buen trato al usuario. Codificación MAIS 01 Número de edición segunda edición Número de páginas totales 20
--	--

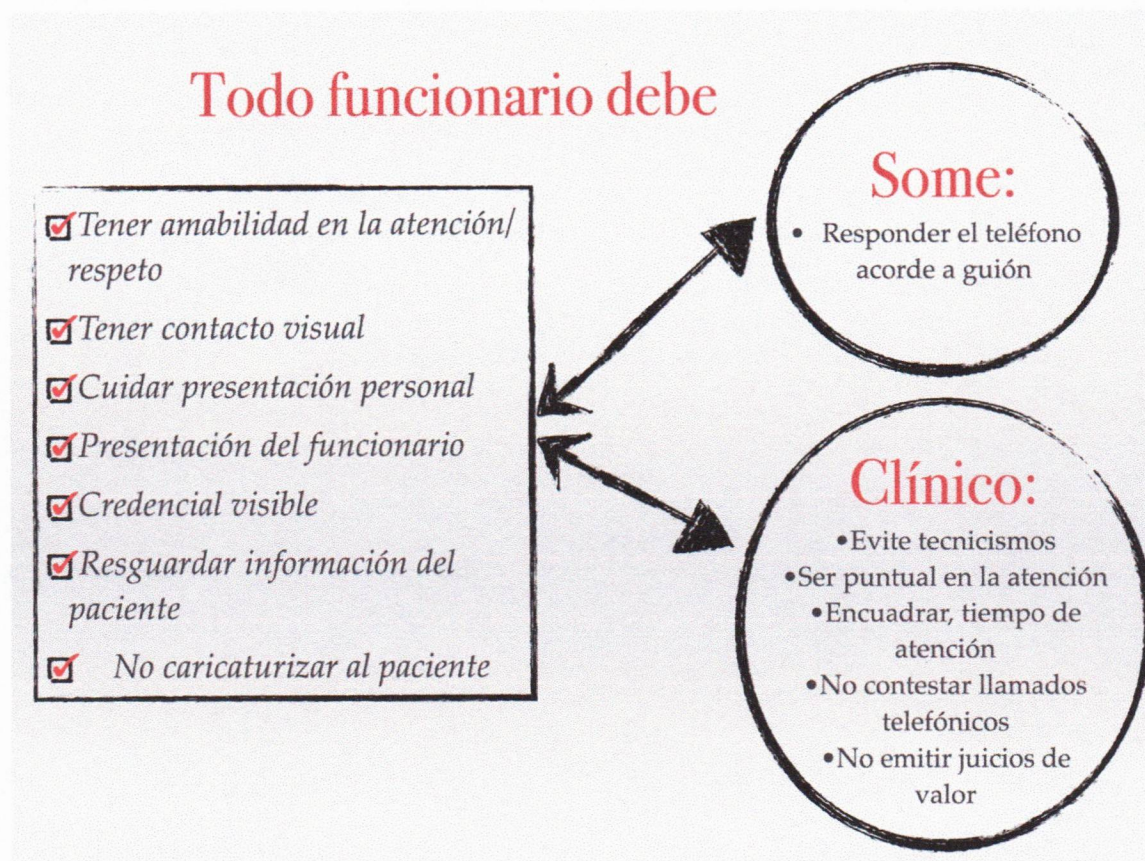
- No contestar llamados telefónicos personales cuando esté en atención con paciente, si está esperando una llamada de urgencia comentarlo previo a entregar la prestación
- Cuidar su presentación personal, utilización de uniforme en caso de que use.
- En caso de presentarse una situación conflictiva que exceda su control, llamar a jefatura correspondiente en la cadena de mando.
- No haga comentarios acerca de las patologías de los usuarios en pasillos, baños, salas de espera, patio, entre otros espacios físicos del centro de salud como fuera de este. Ya que está transgrediendo el derecho a confidencialidad de diagnóstico de nuestros pacientes.
- No emita juicios de valor con respecto al paciente
- No caricaturizar al paciente, ejemplo “gordo, vieja, pelado,” entre otros
- No dejar documentos (fichas, exámenes, u otros) 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.
- Recordar que el exceso de información dificulta la comunicación
- Preguntar al usuario si ha quedado clara la información, si les quedan dudas. Es muy importante estar seguro de lo que el paciente ha captado.
- Sea amable, usando un tono de voz adecuado y despídase cordialmente.
- En caso de una situación de conflicto: si usted es víctima de una agresión funcionaria (física o verbal de parte de un usuario), usted debe denunciar con su jefatura directa, quien dejará registro en la “planilla de agresión funcionaria” y preguntará al funcionario si desea realizar la denuncia ante las autoridades pertinentes (carabineros, fiscalía, etc.). Por otra parte, cuando se vea enfrentado a esta situación o bien algún compañero, usted puede intervenir acompañando la situación, apartando del lugar al usuario y sugiriendo los canales formales para reclamos, sugerencias e informaciones

CESFAM Huertos Familiares, Postas de Salud Rural de Tiltit, COSAM Tiltit 	Nombre: Protocolo de atención y buen trato al usuario.
	Codificación MAIS 01
	Número de edición segunda edición
	Número de páginas totales 20

- Todo funcionario puede facilitar que los usuarios accedan a requerimientos ciudadanos de la plataforma OIRS o mediante formulario en papel o teléfono a Salud Responde

CESFAM Huertos Familiares, Postas de Salud Rural de Tiltit, COSAM Tiltit 	Nombre: Protocolo de atención y buen trato al usuario. Codificación MAIS 01 Número de edición segunda edición Número de páginas totales 20
---	--

ESQUEMA ATENCIÓN USUARIA PARA ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE LA COMUNA DE TIL TIL



CESFAM Huertos Familiares, Postas de Salud Rural de Tiltit, COSAM Tiltit 	Nombre: Protocolo de atención y buen trato al usuario.
	Codificación MAIS 01
	Número de edición segunda edición
	Número de páginas totales 20

EVALUACIÓN

Se ejecutarán evaluaciones en forma interna realizadas por encargado de OIRS y encargada de Participación dos veces al año a través de una encuesta en relación al Trato Usuario a los pacientes ubicados en sala de espera. Dicha encuesta está elaborada en base a alternativas. El instrumento utilizado es la misma evaluación que realiza el Servicio de Salud Metropolitano Norte. Según el resultado, la atención del centro se sectoriza en tramo 1, 2 o 3, siendo la última catalogada como de menor calidad. Cabe mencionar que la categorización de tramo tiene directa influencia en el bono de trato usuario entregado a funcionarios durante el año.

Desde el año 2023 en adelante, se implementará realizar un mínimo de 0.2% de encuestas respecto a la población de cada centro. La aplicación será semestral y se realiza de manera interna como departamento y aleatoria de trato al usuario del año 2015 (Anexo 2) para evaluar puntos a mejorar.

Según Tabla 6 la población inscrita validada para el Departamento de Salud año 2024 es

Nombre	Inscritos Validados – Fecha corte 30-09-2024 ¹	Bajo N 0.2%
CESFAM Huertos Familiares	12.512	25.02
Posta Salud Rural Polpaico	2.782	5.56
Posta Salud Rural Rungue	533	1.07
Posta Salud Rural Montenegro	558	1.12
Posta Salud Rural Capilla	488	0.98
Cosam*	400	0.8

Para evaluar el cumplimiento del protocolo, la jefatura aplicará una pauta de evaluación del trato usuario (Anexo 4) al personal a cargo.

Se incluye evaluación desde los lineamientos de gestión de calidad en salud:

¹ Datos obtenidos en Plan de Salud comunal 2025.

CESFAM Huertos Familiares, Postas de Salud Rural de Tiltit, COSAM Tiltit 	Nombre: Protocolo de atención y buen trato al usuario.
	Codificación MAIS 01
	Número de edición segunda edición
	Número de páginas totales 20

Indicadores de evaluación de protocolo:

ITEM	Si	No
Existencia de documento de carácter institucional que describa lineamientos de atención con respecto al trato usuario		
Se difunde protocolo de trato usuario en los funcionarios		
Porcentaje de funcionarios que reciben el protocolo		
Aplicación periódica de instrumento validado. Periodicidad: semestral		
Evaluación de cumplimiento de protocolo: se aplica al funcionario la pauta de evaluación al trato usuario Periodicidad: semestral		

REFERENCIA

- Departamento de comunicaciones y RRPP (2017) Orientaciones Técnicas para la estrategia de buen trato. Visto en: <https://www.minsal.cl/wp-content/uploads/2017/06/Orientaciones-T%C3%A9cnicas-Buen-Trato-2.pdf>
- Encuesta trato al usuario (2015). Universidad de Chile http://www.ssmso.cl/tmpArchivos/comunicaciones/2014_07_07/Encuesta%20Nacional%20Bono%20Trato%20Usuario_APS_2013.pdf

CESFAM Huertos Familiares, Postas de Salud Rural de Tiltit, COSAM Tiltit 	Nombre: Protocolo de atención y buen trato al usuario. Codificación MAIS 01 Número de edición segunda edición Número de páginas totales 20
---	--

ANEXOS

Anexo 1

Exige tus derechos



Tener información oportuna y comprensible de su estado de salud.	Recibir un trato digno, respetando su privacidad.	Ser llamado por su nombre y atendido con amabilidad.	Recibir una atención de salud de calidad y segura, según protocolos establecidos.	Ser informado de los costos de su atención de salud.
No ser grabado ni fotografiado con fines de difusión sin su permiso.	Que su información médica no se entregue a personas no relacionadas con su atención.	Aceptar o rechazar cualquier tratamiento y pedir el alta voluntaria.	Recibir visitas, compañía y asistencia espiritual.	Consultar o reclamar respecto de la atención de salud recibida.
A ser incluido en estudios de investigación científica sólo si lo autoriza.	Donde sea pertinente, se cuente con señalética y facilitadores en lengua originaria.	Que el personal de salud porte una identificación.	Inscribir el nacimiento de su hijo en el lugar de su residencia.	Que su médico le entregue un informe de la atención recibida durante su hospitalización.

y cumple tus deberes

Entregar información veraz acerca de su enfermedad, identidad y dirección.	Conocer y cumplir el reglamento interno y resguardar su información médica.	Cuidar las instalaciones y equipamiento del recinto.	Informarse acerca de los horarios de atención y formas de pago.	Tratar respetuosamente al personal de salud.	Informarse acerca de los procedimientos de reclamo.
---	--	---	--	---	--

TODA PERSONA PODRÁ RECLAMAR SUS DERECHOS ANTE EL CONSULTORIO, HOSPITAL, CLÍNICA O CENTRO MÉDICO PRIVADO QUE LO ATIENDE. SI LA RESPUESTA NO ES SATISFATORIA PODRÁ RECURRIR A LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD. (Extracto de la Ley N°20.584 de Derechos y Deberes de los Pacientes).

CESFAM Huertos Familiares, Postas de Salud Rural de Tiltit, COSAM Tiltit 	Nombre: Protocolo de atención y buen trato al usuario.
	Codificación MAIS 01
	Número de edición segunda edición
	Número de páginas totales 20

Anexo 2

FOLIO _____

Instrumento Versión Final Estudio Validación
Calidad del Trato al Usuario 2015 en los Establecimientos de Atención Primaria (TU-APS)

Introducción

Buenos días/tardes mi nombre es _____ de _____ (Centro de Salud de Tiltit / SSMN). Queremos conocer la opinión de los usuarios que han sido atendidos hoy en este centro de salud. Le solicitamos que colabore respondiendo algunas preguntas que consiste en ponerle nota a la forma en que fue tratado/a hoy o en los últimos 7 días en este centro. Las preguntas no tomarán más de 10 minutos.

I. DATOS DEL ENTREVISTADO/A Y CENTRO DE SALUD

Fecha				Centro de salud	
	Día	Mes	Año		
Hora de Aplicación					

1. Me podría decir su nombre por favor _____

2. Registrar Sexo

Hombre	1
Mujer	2
Otro ¿Cuál?	3

3. Me podría contar su fecha de nacimiento por favor

Día	Mes	Año
-----	-----	-----

SI ES <=15 AÑOS, FINALIZAR Y AGRADECER

4. ¿A qué vino hoy al consultorio?
ANOTE RESPUESTA TEXTUAL
Motivo _____

Consulta Médica	1
Consulta odontológica	2
Otra consulta/atención profesional	3
Retirar medicamentos, alimentos, leche	4
Consulta morbilidad (está enfermo, se siente mal)	5
Trámites administrativos	6
Otra	7

5. ¿Estaba citado/a?

Si	1
No	2

CESFAM Huertos Familiares, Postas de Salud Rural de Tiltit, COSAM Tiltit    	Nombre: Protocolo de atención y buen trato al usuario.
	Codificación MAIS 01
	Número de edición segunda edición
	Número de páginas totales 20

6. ¿Con quién tuvo contacto o lo/a atendió hoy aquí en el centro de salud? (puede marcar más de uno)

Personal del SOME/Administrativo	1
Auxiliar/paramédico	2
Profesional	3
Otro	4

7. Registre calidad del encuestado/a

Usuario	1
Acompañante	2

Ahora le voy a pedir su opinión sobre varios aspectos específicos de la atención que recibió HOY (o de la última semana) en el centro. Para ello, por favor póngale una nota de 1 a 7 a cada uno de los aspectos que le voy a nombrar, donde como en el colegio 1 es pésimo y 7 es excelente. No hay respuestas correctas o incorrectas, sólo nos interesa su opinión. Todas las respuestas que Ud. nos entregue son absolutamente confidenciales.

II. ASPECTOS GENERALES.

En una escala de 1 a 7, ¿qué nota le pone a:

8. La forma en que lo recibieron y saludaron cuando usted llegó a este centro de salud o cuando fue atendido.	1	2	3	4	5	6	7
9. El vestuario y presentación del personal de este consultorio (centro de salud) (administrativo, paramédico y profesional).	1	2	3	4	5	6	7
10. La identificación (o piocha) que usan las personas que trabajan en este lugar para que usted los reconozca.	1	2	3	4	5	6	7
11. La limpieza de este consultorio (centro de salud).	1	2	3	4	5	6	7
SÓLO PARA USUARIOS QUE HABÍAN SIDO CITADOS							
12. ¿A qué hora estaba citado/a? REGISTRAR HORA							
SÓLO PARA USUARIOS QUE HABÍAN SIDO CITADOS							
13. ¿A qué hora lo/a atendieron? REGISTRAR HORA							
14. Y, ¿qué nota le pone al tiempo que tuvo que esperar desde que llegó o fue citado/a hasta que fue atendido/a.	1	2	3	4	5	6	7

CESFAM Huertos Familiares, Postas de Salud Rural de Tilti, COSAM Tilti 	Nombre: Protocolo de atención y buen trato al usuario.
	Codificación MAIS 01
	Número de edición segunda edición
	Número de páginas totales 20

III. ESTAMENTO ADMINISTRATIVO

Las siguientes preguntas son acerca del trato que recibió del personal del SOME o Admisión (Administrativo) de este Centro de Salud. Qué nota le pondría usted a...

15. La amabilidad y cortesía del personal del SOME (Administrativo) que lo/a atendió.	1	2	3	4	5	6	7
16. La rapidez con que fue atendido/a por personal del SOME.	1	2	3	4	5	6	7
17. El interés del personal del SOME para que Ud. comprendiera la información que le dieron	1	2	3	4	5	6	7
18. La disposición del personal del SOME para escuchar y <u>comprender lo</u> que usted les dijo.	1	2	3	4	5	6	7
19. La confianza que le generó el personal del SOME.	1	2	3	4	5	6	7
20. Considerando todo lo anterior y en términos generales ¿con qué nota calificaría usted el trato que recibió hoy por parte del personal del SOME de este consultorio (centro de salud)?	1	2	3	4	5	6	7

IV. ESTAMENTO TÉCNICO-PARAMÉDICO

Ahora le voy a pedir que hablemos específicamente del trato que recibió de parte del Técnico Enfermería (Técnico paramédico - TENS) de este Centro de Salud el día de hoy. En una escala de 1 a 7, qué nota le pondría usted a...

21. La amabilidad y cortesía del/los auxiliares de enfermería (técnico-paramédico) que lo/a atendió.	1	2	3	4	5	6	7
22. El tiempo que el auxiliar de enfermería (técnico-paramédico) dedicó a atenderle	1	2	3	4	5	6	7
23. Las respuestas del auxiliar de enfermería (técnico-paramédico) a las preguntas que Ud. le hizo.	1	2	3	4	5	6	7
24. La disposición del auxiliar de enfermería (técnico-paramédico) para escuchar y <u>comprender lo</u> que usted le dijo.	1	2	3	4	5	6	7
25. La confianza que le generó el auxiliar de enfermería (técnico-paramédico) que le atendió.	1	2	3	4	5	6	7
26. Considerando todo lo anterior y en términos generales ¿con qué nota calificaría usted el trato que recibió hoy por parte del/los auxiliares de enfermería (técnico-paramédico) de este centro de salud?	1	2	3	4	5	6	7

CESFAM Huertos Familiares, Postas de Salud Rural de Tiltit, COSAM Tiltit 	Nombre: Protocolo de atención y buen trato al usuario.
	Codificación MAIS 01
	Número de edición segunda edición
	Número de páginas totales 20

V. PERSONAL PROFESIONAL

Ahora me gustaría que le pusiera nota al trato que recibió de los PROFESIONALES que la/o atendieron hoy en este Centro de Salud. En una escala de 1 a 7, qué nota le pondría usted a...

27. El interés y la amabilidad del/la profesional que lo/a atendió	1	2	3	4	5	6	7
28. La explicación que le dio el/la profesional sobre su problema de salud y tratamiento.	1	2	3	4	5	6	7
29. La posibilidad que le brindó el/la profesional para que Ud. pudiera opinar sobre su problema de salud y tratamiento.	1	2	3	4	5	6	7
30. La disposición del/la profesional para escuchar y comprender lo que usted le dijo.	1	2	3	4	5	6	7
31. La confianza que le generó el/la profesional que le atendió.	1	2	3	4	5	6	7
32. Considerando todo lo anterior y en términos generales ¿con qué nota calificaría usted el trato que recibió del profesional de este consultorio (centro de salud)?	1	2	3	4	5	6	7

V. TELESALUD

Ahora queremos conocer su opinión sobre la posibilidad o experiencia de solicitar atención médica a través de plataformas digitales (por ejemplo, TELESALUD). En una escala de 1 a 7, qué nota le pondría usted a...

34. ¿Sabía usted que puede solicitar una atención médica o de otro profesional de salud a través de una plataforma web o aplicación del centro? (marcar con una X)

- Sí _____
- No _____

35. ¿Ha utilizado alguna vez esta plataforma web o aplicación para pedir hora? (marcar con una X)

- Sí _____ → (pase a pregunta 36)
- No _____ → (salte a pregunta 40)

36. ¿Para qué tipo de atención ha solicitado hora mediante la plataforma web? (marcar con una X)

- _____ Médico
- _____ Enfermera
- _____ Nutricionista
- _____ Dental
- _____ Kinesiólogo
- _____ Psicólogo
- _____ Asistente Social
- _____ OTRO, ¿Cuál? _____

37. En una escala de 1 a 7, ¿qué nota le pondría a la facilidad para usar la plataforma web (de telesalud)?	1	2	3	4	5	6	7
38. ¿Qué nota le pondría a la rapidez con que obtuvo una respuesta o confirmación de hora?	1	2	3	4	5	6	7

CESFAM Huertos Familiares, Postas de Salud Rural de Tiltit, COSAM Tiltit 	Nombre: Protocolo de atención y buen trato al usuario.
	Codificación MAIS 01
	Número de edición segunda edición
	Número de páginas totales 20

39. En general, ¿qué tan útil le parece contar con esta opción de solicitud de hora por una página web?

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

40. Si nunca ha usado la plataforma web, ¿Por qué razón? (puede marcar más de una con una X)

- ☐ No sabía que existía
- ☐ Prefiero pedir hora en persona
- ☐ No tengo acceso a internet o dispositivo
- ☐ No entiendo cómo usarla
- ☐ Otro motivo ¿Cuál? _____

VI. EVALUACIÓN GENERAL DEL TRATO

41. Ahora considerando el trato recibido de parte de los administrativos del SOME, TENS y profesionales, ¿con qué nota calificaría su experiencia general con el trato recibido hoy en este centro de salud?

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

AGRADEZCA Y CIERRE

Nombre Encuestador/a _____ _____ Comentarios Encuestador/a _____ _____
--

CESFAM Huertos Familiares, Postas de Salud Rural de Tilttil, COSAM Tilttil 	Nombre: Protocolo de atención y buen trato al usuario.
	Codificación MAIS 01
	Número de edición segunda edición
	Número de páginas totales 20

Anexo 3

Protocolo de atención

SALUDO -> *buenos días/tardes*

IDENTIFICACION -> *Usted se ha comunicado con el CESFAM Huertos Familiares/ POSTA Rural (localidad)/ COSAM Tilttil, mi nombre es..... y soy (cargo)*

¿Cuál es su nombre? O ¿Con quién hablo?

¿Qué desea? ¿cuál es el motivo de su consulta?

Some	Profesional	TENS	Conductor	Auxiliar de servicio
SALUDO -> <i>buenos días/tardes</i> IDENTIFICACION -> <i>Usted se ha comunicado con el CESFAM Huertos Familiares/ POSTA Rural (localidad)/ COSAM Tilttil, mi nombre es..... y soy (cargo)</i> <i>¿Cuál es su nombre? O ¿Con quién hablo?</i> <i>¿Qué desea? ¿cuál es el motivo de su consulta?</i> Hora con médico, kinesiólogo, dentista, asistente social, matrona, nutricionista, enfermera, psicólogo, fonoaudiólogo, Terapeuta ocupacional	SALUDO -> <i>buenos días/tardes</i> IDENTIFICACION <i>mi nombre es..... y soy (cargo)</i> <i>¿cuál es el motivo de su consulta?</i>	SALUDO -> <i>buenos días/tardes</i> IDENTIFICACION -> <i>Usted se ha comunicado con el CESFAM Huertos Familiares/ POSTA Rural (localidad)/ COSAM Tilttil, mi nombre es..... y soy (cargo)</i> <i>¿Cuál es su nombre? O ¿Con quién hablo?</i> <i>¿Qué desea? ¿cuál es el motivo de su consulta?</i>	<i>¿En qué puedo ayudarle?</i>	

CESFAM Huertos Familiares, Postas de Salud Rural de Tiltit, COSAM Tiltit	Nombre: Protocolo de atención y buen trato al usuario.
	Codificación MAIS 01
	Número de edición segunda edición
	Número de páginas totales 20

Le recomiendo anotar que su cita médica es el día A las; debe llegar **15 minutos** antes de la hora de su cita.

Le recuerdo que en caso de urgencia la atención SUR funciona desde las 20.00 hrs a las 08.00 entre lunes y viernes; los sábados, domingos y festivos durante las 24 hrs.

También le ofrezco la posibilidad de realizarse el examen de Medicina Preventiva si es que usted o alguien de su familia no tiene diabetes ni hipertensión y si hay algún adulto mayor debe realizarse una evaluación de salud completa aparte de sus controles de crónicos si los tiene.

¿Le puedo ayudar en algo más?.

Gracias por llamar, hasta luego.

Anexo 4

Pauta de Evaluación trato usuario

<u>Ítem</u>	<u>Cumple</u>	<u>No cumple</u>
El trabajador/a porta su credencial		
El trabajador/a se presentó con el usuario e indica su nombre		
El trabajador/a (TENS- SOME) solicita el nombre de usuario		
El trabajador/a llama por su nombre al usuario		
El trabajador/a usa un tono de voz adecuado (se escucha claramente)		
El trabajador/a usa un lenguaje claro y adecuado		
El trabajador/a entrega información clara y entendible para el usuario		
El trabajador/a evita usar tecnicismo		
En el caso de ser primera atención: El trabajador/a explica el tiempo que durará la atención, los tiempos permitidos de retraso.		

CESFAM Huertos Familiares, Postas de Salud Rural de Tilttil, COSAM Tilttil 	Nombre: Protocolo de atención y buen trato al usuario.
	Codificación MAIS 01
	Número de edición segunda edición
	Número de páginas totales 20

TABLA DE CAMBIOS

TABLA DE CAMBIOS					
Nº de corrección	Fecha	Descripción de la modificación	Publicado en	Nº de documento	Firma director
1	10-10-2025	Adaptación de instrumento a aplicar: encuesta Trato Usuario; esquema atención usuaria para establecimientos de salud de la comuna de Tilttil ; Tabla 6 la población inscrita validada.	Sitio web	Segunda edición	