

RESOLUCIÓN EXENTA N° 1190

PORVENIR, 28 de mayo 2025

VISTOS:

Resolución N° 36/2024, que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón, Resolución N° 7/2025, que establece normas sobre tramitación en líneas de actos administrativos relativos a las materias de personal, ambas de la Contraloría General de la República y Ley N° 20.285, que regula el principio de transparencia de la función pública, Decreto con Fuerza de Ley N° 1-19.653/17.11.2001 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; Ley DFL N° 1/24.04.2006 del Ministerio de Salud, fija texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto Ley N° 2763/79 y de las Leyes Ns° 18.933 y 18.469; Decreto N° 136/21.04.2005 del Ministerio de Salud, Reglamento Orgánico del Ministerio de Salud; D.S. N° 140/21.04.2005 del Ministerio de Salud, Reglamento Orgánico de los Servicios de Salud; Decreto N° 38/29.12.2005 del Ministerio de Salud, Reglamento Orgánico de los Establecimientos de Salud de Menor Complejidad y de los Establecimientos de Autogestión en Red, y sus modificaciones posteriores (Decreto N° 3/27.02.2006 del Ministerio de Salud); Resolución Exenta N° 5075/01.10.2012 de la Dirección del Servicio de Salud Magallanes, Designa al Hospital Comunitario "Dr. Marco Chamorro Iglesias", como establecimiento de baja complejidad; Resolución Exenta N° 2999/10.05.2023, aprueba estructura del Hospital Comunitario "Dr. Marco Chamorro Iglesias; Resolución Exenta N° 30/02.01.2025 de la Dirección del Servicio de Salud Magallanes designa Directora del Hospital Comunitario Dr. Marco Chamorro Iglesias de Porvenir.

CONSIDERANDO:

1. Que, el Hospital Comunitario Dr. Marco Chamorro Iglesias de Porvenir, en su permanente compromiso con la calidad, la seguridad y la humanización de la atención en salud, promueve la implementación de políticas y lineamientos que aseguren un trato digno, respetuoso y empático hacia todos los usuarios del sistema público de salud.
2. Que, conforme a lo establecido en la Ley N°20.584, que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención de salud, toda persona tiene derecho a recibir un trato digno y respetuoso, sin discriminación alguna, resguardando su privacidad, confidencialidad y autonomía.
3. Que, en el marco del Modelo de Atención Integral de Salud con Enfoque Familiar y Comunitario, se promueve una atención centrada en las personas, las familias y la comunidad, orientada a la calidad, continuidad y humanización del cuidado, principios que sustentan el desarrollo de estrategias institucionales que fortalecen el buen trato en la atención sanitaria.
4. Que, en virtud de lo anterior, y con el fin de asegurar su conocimiento y correcta implementación, se hace necesario aprobar formalmente la segunda versión del Protocolo de Atención y Buen Trato al Usuario, disponiendo además su difusión entre todos los funcionarios que realizan atención directa a los usuarios en las distintas unidades del establecimiento.
5. Que, en virtud de lo expuesto, es necesario aprobar formalmente el respectivo documento, para su implementación y cumplimiento por parte del personal de salud en el Hospital Comunitario Dr. Marco Chamorro I. de Porvenir, dicto lo siguiente:

RESOLUCIÓN:


1. **APRÚEBESE**, a contar de la fecha de la presente resolución la 2da versión del "**PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y BUEN TRATO AL USUARIO**" del Hospital Comunitario "Dr. Marco Chamorro Iglesias" de Porvenir.

2. **RESPONSABILIZASE**, de la ejecución de este protocolo a todos los profesionales que realicen el proceso de atención de usuarios en los servicios de APS, Urgencia, Hospitalización y administrativos del Hospital.

3. **ESTABLEZCASE**, que la supervisión del cumplimiento de este plan podrá ser realizada por Director/a del establecimiento; jefaturas y/o coordinadores de unidades y servicios donde se realice atención directa de usuarios; enfermera unidad de calidad en conjunto con el comité de calidad.

4. **PÓNGASE TÉRMINO** con el presente acto administrativo a la Resolución Exenta N° 277 del 28 de febrero de 2024.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE


ALTAYRA VICTORIA FERHMANN VARGAS
DIRECTORA
HOSPITAL COMUNITARIO "DR. MARCO CHAMORRO I." DE PORVENIR




AFV / FRB / mrs

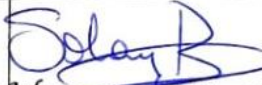
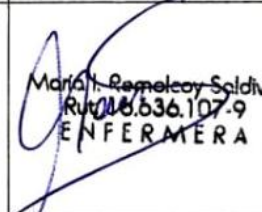


DISTRIBUCION DIGITAL



- Dirección Hospital Comunitario "Dr. Marco Chamorro I." de Porvenir
- Subdirección Médica Hospital Comunitario "Dr. Marco Chamorro I." de Porvenir
- Subdirección Administrativa Hospital Comunitario "Dr. Marco Chamorro I." de Porvenir
- Coordinador(a) Unidad de gestión del cuidado Hospital Comunitario "Dr. Marco Chamorro I." de Porvenir
- Encargado(a) Unidad de Calidad e IAAS Hospital Comunitario "Dr. Marco Chamorro I." de Porvenir
- Encargado(a) Equipo Gestor Hospital Comunitario "Dr. Marco Chamorro I." de Porvenir
- Encargado(a) Comité MAIS Hospital Comunitario "Dr. Marco Chamorro I." de Porvenir
- Jefatura UEH / SAMU Hospital Comunitario "Dr. Marco Chamorro I." de Porvenir
- Coordinador(a) UEH Hospital Comunitario "Dr. Marco Chamorro I." de Porvenir
- Coordinador(a) SAMU Hospital Comunitario "Dr. Marco Chamorro I." de Porvenir
- Jefatura Servicio de Hospitalización Hospital Comunitario "Dr. Marco Chamorro I." de Porvenir
- Coordinador(a) Servicio de Hospitalización Hospital Comunitario "Dr. Marco Chamorro I." de Porvenir
- Jefatura de APS Hospital Comunitario "Dr. Marco Chamorro I." de Porvenir
- Jefatura de Programas APS Hospital Comunitario "Dr. Marco Chamorro I." de Porvenir
- Encargado(a) Vacunatorio Hospital Comunitario "Dr. Marco Chamorro I." de Porvenir
- Jefatura de SOME Hospital Comunitario "Dr. Marco Chamorro I." de Porvenir
- Jefatura Laboratorio Clínico Hospital Comunitario "Dr. Marco Chamorro I." de Porvenir
- Jefatura Unidad de Farmacia Hospital Comunitario "Dr. Marco Chamorro I." de Porvenir
- Encargado(a) OIRS Hospital Comunitario "Dr. Marco Chamorro I." de Porvenir

DISTRIBUCIÓN FÍSICA

- Oficina de Partes
- Secretaría Archivo (original)



 <p>Servicio de Salud Magallanes Región de Magallanes Ministerio de Salud</p> <p>Hospital Dr. Marco Chamorro Iglesias</p>	PARTICIPACIÓN SOCIAL	Código:	N/A	
		Versión:	2ª	
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y BUEN TRATO AL USUARIO	Fecha próxima revisión:	05/2030	Página 1 de 18

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Actualizado por:	Solange Reyes Morales	Trabajadora social encargada Participación Social	05/2025	 Solange Reyes Morales Asistente Social
Revisado por:	Ma. Isabel Remolcoy Saldivia	Enfermera unidad de calidad e IAAS	05/2025	 Ma. Isabel Remolcoy Saldivia RUC 18.636.107-9 ENFERMERA
	Fernando Rojas Betti	Subdirector médico	05/2025	 Hospital Dr. Marco Chamorro Iglesias SUBDIRECTOR MÉDICO PORVENIR
Aprobado por:	Altayra Ferhmann Vargas	Directora establecimiento	05/2025	 Hospital Dr. Marco Chamorro Iglesias DIRECCIÓN PORVENIR

 Hospital Dr. Marco Chamorro Iglesias	PARTICIPACIÓN SOCIAL	Código:	N/A	
		Versión:	2ª	
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y BUEN TRATO AL USUARIO	Fecha próxima revisión:	05/2030	
			Página 2 de 18	



Distribución de copias:

Servicio	Cargo
Dirección Hospital	Directora Institucional
Subdirección médica	Subdirector/a médico/a
Subdirección administrativa	Subdirector/a administrativo/a
Unidad de gestión del cuidado	Coordinador(a) unidad de gestión del cuidado
Unidad de Calidad e IAAS	Encargado(a) unidad de calidad e IAAS
Equipo Gestor	Encargado(a) equipo gestor
Comité MAIS	Encargado(a) comité MAIS
Servicio de Hospitalización	Jefatura Servicio de Hospitalización
	Coordinador(a) Servicio de Hospitalización
UEH / SAMU	Jefatura UEH
	Coordinador(a) UEH
	Coordinador(a) SAMU
Servicio de pabellón	Jefatura Servicio de pabellón
	Coordinador(a) Servicio de pabellón
APS	Jefatura APS
	Jefaturas y/o coordinadores de programas
Servicio Dental	Jefatura Servicio Dental
Vacunatorio	Encargado(a) Vacunatorio
SOME	Jefatura SOME
Laboratorio clínico	Jefatura Laboratorio clínico
Unidad de farmacia	Jefatura Unidad de farmacia
OIRS	Encargada OIRS

 Hospital Dr. Marco Chamorro Iglesias	PARTICIPACIÓN SOCIAL	Código:	N/A	
		Versión:	2ª	
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y BUEN TRATO AL USUARIO	Fecha próxima revisión:	05/2030	Página 3 de 18

INDICE:

Contenido:	Página
I. Introducción	4
II. Objetivos	4
III. Alcance	5
IV. Responsables de su aplicación	5
V. Definiciones	5
VI. Desarrollo	8
Atención y trato usuario / funcionarios	8
Acciones a tener en cuenta	10
Proceso para resolución participativa de conflictos en entorno laboral	15
VII. Bibliografía	17
VIII. Registro Histórico de Control de Cambios	18

 Hospital Dr. Marco Chamorro Iglesias	PARTICIPACIÓN SOCIAL	Código:	N/A	
		Versión:	2ª	
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y BUEN TRATO AL USUARIO	Fecha próxima revisión:	05/2030	Página 4 de 18

I. INTRODUCCIÓN:

El Ministerio de Salud ha instaurado estrategias de participación social para involucrar a la comunidad en los procesos de salud, orientando a empoderar a la ciudadanía en el ejercicio de sus derechos, siendo éste un determinante social que permite fortalecer la relación entre la ciudadanía y los equipos de salud.

Esta participación pretende disminuir las brechas de inequidad tanto en el acceso, protección financiera y calidad de la atención como el acceso a los medios necesarios para asegurar mejores condiciones de vida y salud. Es aquí donde la importancia de la “calidad de la atención” se conjuga con la satisfacción usuaria, que evalúa constantemente el tiempo de espera y el trato a los usuarios, entre otras variables.

La Ley N° 20.584 (Derechos y Deberes de las personas en salud) y las Orientaciones Técnicas para la estrategia de buen trato abordan el trato como una dimensión usuaria muy valorada, pero conforme a nuevos requerimientos y demandas del público de atención, también es necesario definir conceptos y procedimientos para una adecuada atención en el establecimiento de salud.

El presente documento presenta una descripción de diversas acciones que componen un plan de buen trato que contribuyen a fortalecer la gestión del equipo de salud y que pretende satisfacer de mejor manera las expectativas del usuario.



II. OBJETIVOS:

General:

- Proporcionar herramientas a los funcionarios administrativos y clínicos que mantienen un contacto directo con el usuario para favorecer una adecuada recepción y atención desde el inicio al término de ésta, estandarizando la calidad de atención hacia los usuarios, familiares y cuidadores del Hospital de Porvenir.

Específicos:

- Establecer un manual de referencia para el funcionario administrativo y/o clínico que guíen el proceso de atención del usuario en el hospital.
- Identificar las etapas en la atención del usuario que permitan desarrollar iniciativas de buen trato en los servicios del hospital.

 Hospital Dr. Marco Chamorro Iglesias	PARTICIPACIÓN SOCIAL	Código:	N/A	
		Versión:	2ª	
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y BUEN TRATO AL USUARIO	Fecha próxima revisión:	05/2030	
			Página 5 de 18	

- Estandarizar el proceso de atención a las personas para mejorar la eficiencia y calidad en el trato a nuestros usuarios.
- Promover el respeto a los derechos de los usuarios en el proceso de atención.

III.ALCANCE:



- Todas las unidades clínicas y administrativas del Hospital de Porvenir donde se efectúe la atención de usuarios, familiares y cuidadores.

IV.RESPONSABLES DE SU APLICACIÓN:



- **De la ejecución:** Todos los profesionales que realicen el proceso de atención de usuarios en los servicios de APS, Urgencia, Hospitalización y administrativos del Hospital.
- **De la supervisión:** Director/a del establecimiento; jefaturas y/o coordinadores de unidades y servicios donde se realice atención directa de usuarios; enfermera unidad de calidad en conjunto con el comité de calidad.

V.DEFINICIONES:



- **ACCESIBILIDAD:** Facilidad de entrar en contacto con el servicio o los funcionarios, facilidad de acceso físico y telefónico. Es un componente de la calidad de los servicios de salud. Incluye aspectos como el horario y los tiempos de espera.
- **ACOGER:** este eje plantea la dimensión “emocional y afectiva” de la relación. Considerar al usuario como “persona” y la relación como la variable más importante. Ser “empáticos” y “asertivos”. Recibir al usuario con actitud de disposición de escucha, de asistirlo, apoyarlo, ampararlo respecto de las acciones necesarias para su adecuada atención de salud.
- **ACTITUD:** disposición de una persona hacia algo o alguien, manifestada exteriormente a través de las conductas de servicio.
- **ASERTIVIDAD:** Estilo de comunicación que emplean aquellas personas capaces de exponer sus puntos de vista de forma flexible, abierta, siendo amable y considerado con las opiniones de los demás, mostrando empatía y capacidad negociadora.
- **ATENCIÓN PERSONALIZADA:** consiste en un modo de atención en que cada persona es atendida de manera singular e individualizada, tomando en cuenta sus características propias y sus problemas personales.

 Hospital Dr. Marco Chamorro Iglesias	PARTICIPACIÓN SOCIAL	Código:	N/A	
		Versión:	2ª	
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y BUEN TRATO AL USUARIO	Fecha próxima revisión:	05/2030	Página 6 de 18

- **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. La satisfacción de los usuarios es un componente importante de la calidad de los servicios.
- **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.
- **COMPROMETER:** este eje plantea la dimensión de “compromiso” con el usuario. Capacidad de fidelizar al usuario “haciéndose cargo”. Generar “confianza” en el servicio recibido asegura una relación a largo plazo.
- **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.
- **CONFLICTOS INTERPERSONALES:** surgen como resultado de discrepancias entre dos o más personas en el entorno laboral, ya sea por diferencias en valores, estilos de trabajo, expectativas o formas de comunicación. Estos conflictos suelen manifestarse en la interacción diaria y pueden escalar si no se gestionan adecuadamente, afectando la convivencia y la colaboración.
- **CONFLICTOS LABORALES:** pueden definirse como situaciones de tensión o desacuerdo entre dos o más personas dentro de una organización, cuyo origen se relaciona directamente con las tareas, funciones o dinámicas propias del entorno laboral. Un conflicto laboral no es simplemente una discrepancia de carácter o una reacción emocional aislada, sino una manifestación de diferencias estructurales, organizacionales o relacionales.

 Hospital Dr. Marco Chamorro Iglesias	PARTICIPACIÓN SOCIAL	Código:	N/A	
		Versión:	2ª	
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y BUEN TRATO AL USUARIO	Fecha próxima revisión:	05/2030	
			Página 7 de 18	

- **EMPATÍA:** es la capacidad de ponernos en el lugar de la otra persona y transmitírselo, para que sepa que comprendemos su situación. Es uno de los rasgos de los funcionarios de las instituciones de salud pública más valorados por los usuarios.
- **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.
- **MODELO DE ATENCIÓN INTEGRAL DE SALUD:** se entiende como el conjunto de acciones que promueven y facilitan la atención eficiente, eficaz y oportuna en salud. Se dirige más que al paciente o a la enfermedad como hechos aislados, a las personas consideradas en su integralidad física y mental, como seres sociales pertenecientes a distintas familias y comunidades, que están en permanente proceso de integración y adaptación a su medio ambiente.
- **ORIENTAR:** este eje plantea la dimensión de “asesorar” en la relación con el usuario. La capacidad de orientar y asesorar con eficiencia y eficacia, de manera que el usuario resuelva sus requerimientos. Entregar indicaciones claras al usuario, con un lenguaje comprensible, asertivo y empático, para el paciente y/o tutor.
- **PERCEPCIÓN:** son las conclusiones que obtienen los usuarios sobre la forma en que se le prestan los servicios. Manera de sentir el servicio prestado.
- **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.
- **TRATO RESPETUOSO:** se entiende como el respeto a la dignidad de las personas, cualidad inherente al ser humano, por lo que se garantiza el derecho a recibir una atención

 Hospital Dr. Marco Chamorro Iglesias	PARTICIPACIÓN SOCIAL	Código:	N/A	
		Versión:	2ª	
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y BUEN TRATO AL USUARIO	Fecha próxima revisión:	05/2030	
			Página 8 de 18	

digna, a la compañía de un familiar o tutor, a obtención de asistencia espiritual cuando lo solicite, a la no discriminación de su raza, sexo o religión, entre otros derechos.

- **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 establecimiento. Debe ser el eje y centro alrededor del cual se organizan las actividades del sistema de salud.
- **VULNERABILIDAD:** es el resultado de la acumulación de desventajas y una mayor posibilidad de presentar daño, derivado de un conjunto de causas sociales y de algunas características personales y/o culturales.

VI.DESARROLLO:



Atención y Trato Usuario / Funcionarios:

Una buena relación entre el usuario y el equipo de profesionales está condicionada al grado de eficacia y efectividad con la que desarrollemos la atención. Desde aquí es importante identificar aquellas instancias en las que se establece un proceso de atención de calidad hacia el usuario y su familia.

Para ello, es importante reconocer las acciones que se ejecutan en el hospital, siendo un insumo para identificar otras instancias a implementar y que podrían mejorar la percepción del usuario y así dar respuesta a la necesidad planteada por los usuarios de mejorar el trato otorgado por los funcionarios.

En el hospital están instalados los siguientes procesos:

- Gestión de Solicitudes Ciudadanas y la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS):** que tiene como propósito ser una instancia de participación ciudadana en que las personas acceden e interactúan con la red de salud. Algunas de las funciones de la OIRS son:
 - Acoger y escuchar las necesidades y requerimientos de los usuarios.



 Hospital Dr. Marco Chamorro Iglesias	PARTICIPACIÓN SOCIAL	Código:	N/A	
		Versión:	2ª	
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y BUEN TRATO AL USUARIO	Fecha próxima revisión:	05/2030	
			Página 9 de 18	

- Entregar información acerca de los servicios otorgados en el hospital.
- Difundir y entregar información acerca de los derechos y deberes de los usuarios, establecidos en la ley N° 20.584 sobre Derechos y Deberes de las personas en salud.
- Difundir y entregar información sobre los derechos de acceso a la información, establecidos en la ley N° 20.285 sobre acceso a la información pública.
- Recibir solicitudes ciudadanas, gestionar su respuesta y realizar informes trimestrales de esta.
- Promover la participación social a través del Comité de Gestión Usuaria.

b. **Encuesta de Satisfacción Usuaría:** es un instrumento que se aplica a los usuarios en dos meses del año: julio y diciembre, y que conforme a su estructura y las preguntas busca obtener la percepción del usuario respecto del conocimiento de los servicios otorgados, el trato de los funcionarios, tiempos de espera, lenguaje utilizado y la opinión abierta acerca de las atenciones. Con los resultados, se busca establecer un plan de mejora que nos permita modificar conductas o procesos que faciliten la entrega del servicio a la comunidad.

c. **Programa Hospital Amigo:** este programa establece buenas prácticas en la atención cerrada de usuarios y su familia, orientada a promover un trato digno, acogedor y amable. Para ello se difunden las normas de funcionamiento del servicio de hospitalización, los derechos y deberes del acompañante de pacientes pediátricos, personas mayores y gestantes, horarios de visita y entrega de información, entre otros, mediante la difusión en salas de espera, entrega de folletería e información directa a usuarios y familiares que ingresan al servicio de hospitalización.

d. **Resolución participativa de conflictos, Plataforma Harmonía:** dispositivo que permite canalizar, gestionar y acompañar situaciones de conflicto laboral que no constituyen violencia explícita, pero que afectan negativamente la convivencia, el clima organizacional y el bienestar de las personas, permitiendo fomentar el diálogo, la mediación y la restauración de vínculos laborales. Inspirada en los principios de confidencialidad, neutralidad técnica, participación voluntaria y enfoque reparativo, esta herramienta se

 Hospital Dr. Marco Chamorro Iglesias	PARTICIPACIÓN SOCIAL	Código:	N/A	
		Versión:	2ª	
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y BUEN TRATO AL USUARIO	Fecha próxima revisión:	05/2030	Página 10 de 18

consolida como un espacio institucional seguro y accesible para todos los funcionarios y funcionarias. la cual

Acciones a tener en cuenta:

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 y la atención oportuna.



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.

Al considerar el concepto de trato digno, es necesario no concentrarse solamente en los elementos racionales para el cumplimiento de los derechos del paciente, sino que también debe considerarse 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.

A continuación, se proponen una serie de acciones a desarrollar en atención y trato al usuario y/o sus familiares, tanto en dependencias del hospital como en el desarrollo de actividades en terreno y visitas domiciliarias.

Condiciones generales de atención en dependencias del hospital:

1. Utilizar tono de voz amable y cordial.
2. Evitar el uso de siglas y tecnicismos; en el caso de usarlas, explicar a lo que se hace referencia y preguntar si comprendió.



 Hospital Dr. Marco Chamorro Iglesias	PARTICIPACIÓN SOCIAL	Código:	N/A	
		Versión:	2ª	
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y BUEN TRATO AL USUARIO	Fecha próxima revisión:	05/2030	Página 11 de 18

3. Priorizar la atención al usuario, independientemente de lo que se esté realizando, de no ser posible, señalar pronta atención de manera cordial.
4. Mantener contacto visual con el usuario en todo momento.
5. Mantener Credencial de identificación en lugar visible.
6. Tratar al usuario por su nombre, con un marco de respeto “usted”. Ej.: Sra. (nombre)... ¿Usted asistió a...?
7. Evitar llamadas telefónicas y uso de celular durante la atención, a excepción que corresponda a la atención.
8. Cuide su presentación personal, usted es la cara visible del Centro de Salud.
9. En el caso de presentarse una situación de conflicto, mantener la calma y empatizar con el usuario, así evitará que la situación pierda el control.
10. En el caso de deber pedir disculpas, pídalas en nombre del establecimiento.
11. No haga comentarios acerca de las patologías de los usuarios en pasillos, salas de espera, etc. ya que está transgrediendo el derecho a confidencialidad de diagnóstico de nuestros pacientes.
12. No deje documentos (fichas, exámenes, etc.) relacionados con la atención en lugares visibles para otros usuarios.
13. En caso de derivación, es necesario conocer y entregar información al usuario del trámite o funcionario a quien es derivado.
14. Trate al usuario del mismo modo que le gustaría que lo trataran a usted.
15. Sea amable y despídase cordialmente.

Comunicación verbal con el usuario:

Atención presencial:



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.

 Hospital Dr. Marco Chamorro Iglesias	PARTICIPACIÓN SOCIAL	Código:	N/A	
		Versión:	2ª	
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y BUEN TRATO AL USUARIO	Fecha próxima revisión:	05/2030	
			Página 12 de 18	

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 quién 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.
7. 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.
8. Mostrar interés y preocupación por los problemas y necesidades del usuario, tanto las verbalizadas como las que no se expresan verbalmente.
9. Asumir la comunicación como una actitud y como una capacidad que se puede aprender.

 Hospital Dr. Marco Chamorro Iglesias	PARTICIPACIÓN SOCIAL	Código:	N/A	
		Versión:	2ª	
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y BUEN TRATO AL USUARIO	Fecha próxima revisión:	05/2030	Página 13 de 18

10. Promover la participación del/la paciente en la toma de decisiones. Enfatizar el carácter de diálogo y acuerdo. Preguntarle, pedirle opinión.
11. Utilizar apoyos visuales siempre que sea posible. Cualquier información, si además de oírla se ve, aumenta el potencial de comprensión y recuerdo.
12. Despedirse dejando claro en qué se queda, qué tiene que hacer el usuario la próxima vez, dónde tiene que dirigirse, con qué persona.

Hay una serie de palabras y expresiones que deben evitarse:



- Las expresiones negativas: "No, es imposible".
- Fórmulas agresivas: "No, eso en absoluto".
- Frases de relleno: "Eventualmente", "tenga paciencia".
- Las expresiones personales: "Está usted equivocado".
- Los tecnicismos: "Le van a hacer un EMPA".
- Expresiones que denoten inseguridad: "No sé si podremos".

Atención y/o contacto vía telefónica:

El contacto vía telefónica es uno de los medios de comunicación más utilizada en la actualidad por su rapidez e inmediatez. Sin importar la distancia a que se encuentre, el público recurre constantemente a él para comunicarse en forma expedita con nuestra institución o servicio. Incluso, en muchas ocasiones el primer contacto que se tiene con una organización es a través del teléfono.

La calidad de la respuesta que obtengan en sus llamadas determinará la imagen que las personas se formarán de nuestra organización, ya sea como profesional, moderna, eficaz y con un personal entrenado para un buen trato. A continuación, se detallan algunos elementos fundamentales en una atención telefónica de buena calidad:



1. Saludar e identificarse, considerar que el tono de la voz al tomar la llamada deberá ser cálido y acogedor, de modo que el interlocutor perciba que existe interés por escucharlo activamente y por ayudarlo a resolver el motivo de su consulta.
2. Escuchar activamente, realizar preguntas que denoten su interés en la conversación.
3. Reformular preguntas, de tal forma de resumir la información obtenida.

 Hospital Dr. Marco Chamorro Iglesias	PARTICIPACIÓN SOCIAL	Código:	N/A	
		Versión:	2ª	
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y BUEN TRATO AL USUARIO	Fecha próxima revisión:	05/2030	Página 14 de 18

4. Responder, entregar la información solicitada, la elección de las palabras que se utilizan en una conversación telefónica, es un elemento que en gran medida determina el éxito de la comunicación, evitar tecnicismos, utilizar un lenguaje ágil y espontáneo, evitar tutear a las personas o bien hablar con familiaridad.
5. Despedirse, indicando la invitación a una nueva consulta.
6. Sonrisa Telefónica. Al sonreír nuestra voz es más cálida y acogedora, ofrece mayor empatía al usuario y permite que el diálogo sea más provechoso.

Otras acciones a tener en cuenta para un adecuado trato usuario:

1. Usar siempre identificación visible a la altura del pecho.
2. No usar audífono mientras se atiende público.
3. No mascar chicle.
4. No usar chat, WhatsApp u otra aplicación durante la atención.
5. Mantener su entorno ordenado y limpio.
6. No usar garabatos, groserías o carcajadas.
7. Evitar usar celulares personales durante la atención de usuarios.
8. En caso de que el teléfono suene cuando esté con el usuario, disculparse y solicitar que espere si es necesario contestar, si no priorizar la atención directa del usuario.
9. Si mientras atiende hay una interrupción de otro usuario (interno o externo) excusarse con una disculpa.
10. Cambiar la frase “no...” por “lo que puedo hacer es...”
11. Cambiar la frase “ese no es mi trabajo” por “quien lo puede ayudar es...”
12. Cambiar la frase “esto está muy mal, tiene razón” por “comprendo su situación...”
13. Cambiar la frase “yo no tengo la culpa” por “vamos a ver qué puedo hacer al respecto...”
14. Cambiar la frase “no sé” por “voy a averiguarlo” (disposición de servicio)
15. Recuerde sonreír.
16. Evitar conversar con otros funcionarios situaciones personales frente al usuario de atención.
17. Si llega una persona alterada y gritando, usted no use el mismo tono, contéstele con calma y en un tono de voz más bajo, la persona deberá bajar el tono para escucharlo.

 Hospital Dr. Marco Chamorro Iglesias	PARTICIPACIÓN SOCIAL	Código:	N/A	
		Versión:	2ª	
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y BUEN TRATO AL USUARIO	Fecha próxima revisión:	05/2030	
			Página 15 de 18	

18. No entre en confrontación con el paciente-usuario, si usted no puede manejar la situación, que continúe atendiéndolo su compañero.

19. En caso de que usted se sienta amenazado, deberá solicitar en primera instancia el apoyo de los guardias de seguridad del establecimiento y, de ser necesario, proceder a llamar a Carabineros para requerir su presencia en el recinto. Asimismo, es facultad de la Dirección del Hospital solicitar la intervención de Carabineros y disponer que la persona involucrada se retire del lugar.

Proceso para resolución participativa de conflictos en entorno laboral:

El funcionario(a), en primera instancia, deberá utilizar el diálogo para abordar la situación generadora de tensión con el funcionario(a) o el grupo de funcionarios(as) con el cual presenta el conflicto, siempre en un marco de respeto mutuo, utilizando herramientas de comunicación asertiva y escucha activa.



Si el conflicto persiste, deberá informar a su jefatura directa y/o superior según sea el caso, sobre la situación, pudiendo, además, solicitar su apoyo e intervención para la correcta gestión y abordaje del conflicto

Si el conflicto no es resuelto mediante instancia señalada en punto anterior, el funcionario(a) podrá ingresar a Plataforma Harmonía y generar la incidencia.

Si el conflicto que presenta el funcionario(a) tiene directa relación con su jefatura inmediata, quien será llamado a participar activamente en el proceso de resolución del conflicto será la jefatura superior jerárquica de Subdirección, departamento o la Dirección del establecimiento, según corresponda, para su intervención y abordaje.

a. Gestión de incidencias generadas en plataforma Harmonía:

- La unidad de Buen Trato Laboral de la Dirección del Servicio de Salud Magallanes o sus respectivos referentes en cada establecimiento de la Red, serán los gestores de la Plataforma

 Hospital Dr. Marco Chamorro Iglesias	PARTICIPACIÓN SOCIAL	Código:	N/A	
		Versión:	2ª	
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y BUEN TRATO AL USUARIO	Fecha próxima revisión:	05/2030	
			Página 16 de 18	



Harmonía, siendo quienes recepcionarán y trabajarán en las incidencias generadas en cada establecimiento, siempre resguardando confidencialidad de la información. Se evaluará la solicitud, de identificarse la existencia de una situación de conflicto laboral, se iniciará un proceso de resolución participativa de conflictos laborales.

- Quien gestione la Plataforma Harmonía, se contactará vía canales formales con funcionarios/as que fueron partícipes directos de la situación de conflicto, en el establecimiento que corresponda; se coordinará reunión, siempre de manera individual, con la finalidad de abordar de forma objetiva la situación, pudiendo obtener una visualización integral de la situación ocurrida. Se elaborará un acta de intervención posterior a cada reunión sostenida con los funcionarios/as.

Paralelamente el gestor de la Plataforma Harmonía, se contactará vía canales formales con jefatura directa o jefatura superior, según sea el caso, de funcionario/a que realizará activación de Plataforma Harmonía, solicitando reunión con la finalidad de saber si jefatura está en conocimiento de situación ocurrida, de igual manera, se solicitará plan de abordaje de situación con medidas individuales y grupales de ser necesarias, en busca de restaurar la relación laboral de los involucrados. Se otorgará un plazo de abordaje de 05 días hábiles, luego de ser informada situación.



El gestor de la Plataforma Harmonía deberá monitorear los progresos y el cumplimiento de los acuerdos pactados. Así como ejecución de plan de abordaje de resolución participativa de conflictos por parte de la jefatura.

Si en el proceso, el gestor de la plataforma Harmonía, de acuerdo con los antecedentes recopilados, detectase la existencia de variables organizacionales que influyesen en las dinámicas y problemáticas del servicio, departamento o unidad, según sea el caso, podrá contactarse con la Unidad de Clima Organizacional y sugerir iniciar una evaluación de clima laboral. Siempre y cuando se detecte variables de la organización que propicien o sostengan la situación de conflicto. Ya que se ha de comprender por diagnóstico en clima laboral al estudio de las variables organizacionales (no personales) que influyen en la percepción del ambiente de trabajo.

 Hospital Dr. Marco Chamorro Iglesias	PARTICIPACIÓN SOCIAL	Código:	N/A	
		Versión:	2ª	
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y BUEN TRATO AL USUARIO	Fecha próxima revisión:	05/2030	Página 17 de 18

VII.BIBLIOGRAFÍA:

- Orientaciones para la planificación y programación en red 2018. Ministerio de Salud, Subsecretaría de Redes Asistenciales.
- Orientaciones técnicas para la estrategia de buen trato. 1º versión junio 2017. Ministerio de Salud, Departamento de Comunicaciones y RRPP.
- Plan de Buen trato en salud. 2015. Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente, Departamento de participación social y gestión integral del usuario.
- Orientaciones para la implementación del modelo de atención integral de salud familiar y comunitaria, Dirigido a equipos de salud. Subsecretaría de Redes Asistenciales, División de atención primaria.
- ¿Qué es “trato digno” para los pacientes? Elementos que componen el trato digno. Diciembre 2013. Superintendencia de Salud, Departamento de estudios y desarrollo.
- Protocolo resolución participativa de conflictos en equipos de trabajo plataforma Harmonía. Mayo 2024. Servicio de Salud Magallanes.

 Hospital Dr. Marco Chamorro Iglesias	PARTICIPACIÓN SOCIAL	Código:	N/A	
		Versión:	2ª	
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y BUEN TRATO AL USUARIO	Fecha próxima revisión:	05/2030	Página 18 de 18

VIII.REGISTRO HISTÓRICO DE CONTROL DE CAMBIOS:

Versión	Actualizado por	Fecha	Cambios ingresados
2ª	Solange Reyes	09/2025	Se incorpora en punto 5. El trato a usuario / funcionarios, con la implementación de plataforma Harmonía. Punto 7. Se agrega el procedimiento de uso de plataforma Harmonía.