

RECORDAR:

Siempre existen situaciones en las que un usuario externo se encuentra molesto porque el procedimiento relacionado no se llevó a cabo, no se realizó, no se encontró el documento o estuvo mal realizado, lo que impacta en su remuneración, turnos, etc.

Aunque estas situaciones pueden ser comprensibles, no deben exceder la expresión del malestar del usuario externo, evitando llegar a la violencia verbal o física. Nuestra misión como funcionarios es mantener la calma y prevenir una escalada de violencia.

Si esta situación afecta gravemente al funcionario que atiende, debe informar a su jefatura y/o realizar la denuncia VALS correspondiente.

Calidad de Vida
FOLLETO N°6

ATENCION AL USUARIO EXTERNO

Orientación y procedimientos.



**CALIDAD
DE VIDA**

HOSPITAL DR. ERNESTO TORRES GALDAMES - IQUIQUE



Atención de usuarios

Es el conjunto de actividades, interrelacionadas de acoger, brindar información de calidad y dar respuesta a los requerimientos de los usuarios externos (Funcionarios) que tiene como finalidad entregar un servicio de calidad y eficiente acorde a las necesidades del funcionario y capacidad de la institución.

Atención Digna y buen trato.

Todas aquellas actitudes y acciones que involucran el respeto a la persona sólo por el hecho de ser personas. El trato digno es la representación de los valores institucionales, y va más allá de la relación interpersonal, sino que incluye toda interacción presenciales y a distancias que ocurre entre funcionarios.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN

Contacto Inicial	Saludar.
	Dar el propio nombre.
	Mirar a los ojos
	Usar de tono de voz cálido.
Toma de requerimiento.	Preguntar en que se puede ayudar.
	Escuchar Activamente
	Hacer preguntas para conocer los hechos.
	Aclarar aspectos confusos
Actuar y Resolver	Hacer las gestiones rápidamente y resolver.
	Informar al usuario de lo realizado o a realizar.
Gestión de conflictos	Ofrecer Disculpas en nombre de la institución si el procedimiento no está realizado .
	Tranquilizar e informar que se gestionará para solucionar y/o se derivará.
Despedida	Consultar si tiene otro requerimiento.
	Despedirse de manera cordial.

Instrucciones para la Atención:

1. Use siempre su identificación.
2. Usar la identificación no reemplaza que al saludar se presente con su nombre.
3. Al dialogar con el usuario procure mirarlo a los ojos.
4. Si no puede mantener el contacto visual, indique al usuario el procedimiento que realiza.
5. Resguarde siempre la privacidad del usuario.
6. Si existe algún procedimiento no realizado por algún compañero de labor, no lo culpe o indique su responsabilidad, en ese caso indique que consultará.
7. Si el funcionario se encuentra molesto u ofuscado, y no existe solución en sus manos, derive al funcionario con su jefatura u ofrezca amablemente el libro de reclamos.
8. Si el usuario ha cometido un error, o no ha realizado bien un procedimiento, deberá educarlo y explicarle sin ofenderlo (cuestionar su inteligencia, llamar la atención por el error, o hacer comentarios despectivos).