



HOSPITAL CLÍNICO MAGALLANES
"DR. LAUTARO NAVARRO AVARIA"
Dirección



5904

RESOLUCIÓN EXENTA N°

PUNTA ARENAS, 05 JUL. 2021

VISTOS:

Lo dispuesto en el D.F.L. N° 1 del 23.09.05 que fija texto refundido, coordinado y sistematizado del D.L. N° 2.763 de 1979 y de las Leyes N° 18.933 y N° 18.469; el D.S. N° 38 de 2005 del Ministerio de Salud que establece el Reglamento Orgánico de los Establecimientos Autogestionados en Red; Ley N° 18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; Ley N° 18.834 Sobre Estatuto Administrativo; Ley N° 19.886 de bases sobre contratos administrativos de suministro y prestación de servicios; Ley N° 19.880, que Establece las Bases de Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; Ley 20.584 sobre Derechos y Deberes de los Pacientes; Ley 20.609 que establece medidas contra la discriminación; la Resolución N° 7 de fecha 26 de marzo de 2019, de la Contraloría General de la República, que fija las normas de exención del trámite Toma de Razón; Resolución Exenta N° 443/1991/2019 de fecha 12 de agosto de 2019, del Director del Servicio de Salud Magallanes, que establece nombra en calidad de titular el cargo de Director del Hospital Clínico Magallanes.

CONSIDERANDO:

1.- Que, la reforma de la salud, ha implicado un importante proceso de cambio en las diferentes instancias y funciones del sector, con el propósito de aumentar la equidad, la eficiencia y efectividad para satisfacer las necesidades de salud de la población. En este marco, se ha establecido una política basada en derechos, instaurando un mecanismo de priorización sanitaria mediante el reconocimiento de derechos y poniendo a las personas en el centro de las políticas.

2.- En esa perspectiva, el trato en la atención de nuestros usuarios es una tarea primordial que compromete a directivos, funcionarios y a todo el equipo de salud en general. El buen trato va más allá de la "atención amable", significa brindar un espacio de relación con nuestros pacientes, familiares y la comunidad, con un enfoque inclusivo y humanizante, participativo y territorial.

3.- En este sentido, el artículo 5° de la Ley N° 20584, dispuso que: "En su atención de salud, las personas tienen derecho a recibir un trato digno y respetuoso en todo momento y en cualquier circunstancia.", debiendo el prestador velar por el empleo de un lenguaje adecuado e inteligible durante la atención, considerando las capacidades y manejo del idioma de los usuarios, velando además por la adopción de actitudes acordes a las normas de cortesía y amabilidad generalmente aceptadas, protegiendo la vida privada y la honra de las personas durante la atención de salud.

4.- Que por lo anterior, esta Dirección convocó a un equipo de trabajo de distintas áreas clínicas y administrativas de este Hospital, formalizado por medio de Resolución Exenta N° 2920 del 09 de Abril de 2021, el cual tenía por objeto revisar la implementación de las normativas, recomendaciones y protocolos para la atención de usuarios, para efectos de proponer medidas de mejora que buscaran el pleno respeto a los derechos de los pacientes y usuarios, en el marco de sus atenciones de tipo sanitarias, al nivel de atenciones ambulatorias, de hospitalización, como de urgencia. Proponer lineamientos generales sobre la política de capacitación del personal del establecimiento, relativo a la atención de usuarios, y por último, proponer mejoras sobre la aplicabilidad de un trato digno, plasmada en protocolos y capacitaciones especiales en relación al trato del personal en el establecimiento.

5.- Que, como resultado de lo anterior, el equipo de trabajo antes señalados propuso a esta Dirección un protocolo, el que tiene por objetivo contribuir al mejoramiento de la calidad de la atención y la relación entre los/as funcionarios/as del establecimiento y la comunidad usuaria, resguardando un trato digno y respetuoso, a través de la creación, aplicación y difusión de un Protocolo de Buen Trato al Usuario, cuya formalización y debida aplicación se hacen necesarios, por lo que dicto lo siguiente;

RESUELVO:

1.- **APRUÉBESE**, el protocolo de Trato Usuario del Hospital Clínico de Magallanes, que se adjunta en la presente resolución contando de 18 hojas, y que se transcribe a continuación:

PROTOCOLO TRATO USUARIO

HOSPITAL CLÍNICO DE MAGALLANES

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Myriam Barrios Trujillo	Trabajadora Social; Encargada O.I.R.S.	16-06-2021	
	Lorena Navarro Saldivia	Matrona Jefa (S) Unidad de Administración del Cuidado de Matronería	16-06-2021	
	Luis Francisco Monsalve Caiguan	Asesor Jurídico	16-06-2021	
	María Luisa Cárcamo Hernández	Enfermera Supervisora CR. Emergencia Hospitalaria	16-06-2021	
	Eliana Castro Hernández	Jefa Departamento de Capacitación	16-06-2021	
Revisado por:	Karina Oñate Fernández	Jefa (s) Depto. Participación Ciudadana	16-06-2021	
Autorizado por:	Ricardo Contreras Faúndez	Director Hospital Clínico de Magallanes	30-06-21	

DISTRIBUCIÓN DE COPIAS

- Director Servicio de Salud Magallanes
- Jefe Subdirección de Gestión Asistencial
- Director Hospital Clínico de Magallanes
- Subdirección Médica
- Subdirección de Enfermería
- Subdirección de Gestión y Desarrollo de las personas
- Subdirección de Operaciones
- Subdirección Administrativa
- Departamento Jurídico
- Departamento de Participación Ciudadana
- Unidad de Administración del Cuidado de Matronería
- CR Anestesia y Pabellón
- CR de la Mujer
- CR Hemodiálisis
- CR Infantil
- CR Médico
- CR Quirúrgico
- CR Pensionado
- CR Odontología
- CR Laboratorio
- CR Traumatología
- CR Imagenología
- CR Unidad de Emergencia Hospitalaria
- CR Unidad de Paciente Crítico
- CR Oncología
- CR Medicina Ambulatoria
- CR Banco de sangre
- CR Farmacia y prótesis

- CR Rehabilitación
- CR Anatomía patológica
- CR Consultorio Adosado Especialidades

ÍNDICE

I.	INTRODUCCIÓN	6
II.	MARCO INSTITUCIONAL	7 – 8
III.	MARCO JURÍDICO	8
IV.	OBJETIVOS	9
V.	ALCANCE	10
VI.	APLICABILIDAD	10
VII.	PROCEDIMIENTO EN LA ATENCIÓN	11 – 16
VIII.	CONTROL Y DIFUSIÓN	17
IX.	REFERENCIAS	18

I. INTRODUCCIÓN

La reforma de salud, ha implicado un importante proceso de cambio en las diferentes instancias y funciones del sector, con el propósito de aumentar la equidad, la eficiencia y efectividad para satisfacer las necesidades de salud de la población. En este marco, se ha establecido una política basada en derechos, instaurando un mecanismo de priorización sanitaria mediante el reconocimiento de derechos y poniendo a las personas en el centro de las políticas.

En el desarrollo de este proceso de transformación, ha contribuido especialmente la instalación paulatina de diferentes cuerpos legales. Algunas leyes relevantes en esta línea son la Ley 19.966 de Garantías Explícitas de Salud (GES), la Ley 19.937 de Autoridad Sanitaria, Ley 20.500 de Participación Ciudadana, Ley 20.285 de Acceso a la Información Pública, y Ley 20.584, que regula los Derechos y Deberes de las personas en Salud. Todas estas, en su ámbito, se orientan a empoderar a la ciudadanía en el ejercicio de sus derechos ciudadanos.

En este contexto, el ‘buen trato’ tiene un rol central, por ello entenderemos por *Trato*, a la acción y al efecto de tratar, lo que puede entenderse como la forma de comunicarse o de establecer una relación con otra persona o con un grupo de personas. La noción de ‘buen trato’ está vinculada al tipo de trato que se considera ético o correcto desde el punto de vista moral, social y/o cultural.

Consolidar una cultura del buen trato, en todos los ámbitos de la vida en que se desenvuelven las personas, es un gran desafío país. El proporcionar un trato adecuado no solo dignifica a las personas y enriquece nuestra sociedad, sino que también favorece la autonomía evitando situaciones de dependencia innecesarias.

II. MARCO INSTITUCIONAL

Desde los marcos institucionales que orientan el quehacer del Hospital Clínico Magallanes, encontramos lo siguiente:

Visión

Ser el mejor hospital asistencial docente de la Patagonia Austral, entregando una atención resolutiva e integral, de excelencia clínica y humana, comprometidos con la satisfacción de nuestros usuarios, familias y comunidad.

Misión

Contribuir a la salud y bienestar de nuestros pacientes y familia, inspirando confianza y seguridad en su atención, con un equipo humano sensibilizado, calificado e innovador.

Valores

- *Respeto:* Para lograr una armoniosa interacción social valoramos y consideramos al otro, y lo tratamos con dignidad, entendiendo sus necesidades e intereses.
- *Excelencia:* Estamos inspirados en realizar nuestras acciones con calidad y de manera sobresaliente, siendo prolijos en nuestro quehacer.
- *Compromiso Compartido:* A través del trabajo en equipo contribuimos con lo mejor de cada uno y asumiremos las responsabilidades necesarias para la consecución de cada objetivo, considerando todas las opiniones e ideas y donde el trabajo de cada uno es trabajo de todos.
- *Positivismo:* Practicamos la constancia, luchando cada día por nuestras metas trazadas, siendo persistentes, buscando siempre la mejor forma para solucionar los contratiempos, y teniendo una buena disposición para enfrentar la vida laboral.
- *Compasión:* Por una atención desde la percepción y comprensión del sufrimiento del otro, y el deseo de aliviar, reducir o eliminar por completo tal sufrimiento, con una actitud permanente de servicio.

III. MARCO JURÍDICO

El Marco Jurídico será el conjunto de normas y disposiciones legales que determinarán la forma de organización, actuar y proceder ante las múltiples instancias que surgen en la salud pública, así como también, el Marco Jurídico es una guía que delimita tanto el actuar de la institución de salud como de sus usuarios ante la Ley.

A continuación, se detallan las disposiciones legales generales que enmarcan el trato usuario en la Salud Pública de Chile:

- Artículos 1° y 19° N°14 de la Constitución Política de la República.
- Artículo 3°, 5°, 7° y 52° de la Ley N°18.575 orgánica constitucional de bases generales de la administración del estado.
- Artículo 61 letra c) de la Ley N°18.834 del Estatuto Administrativo.

- Ley 20.584, que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud.
- Ley 20.609 que establece medidas contra la discriminación.

IV. OBJETIVOS

Objetivo General:

Contribuir al mejoramiento de la calidad de la atención y la relación entre los/as funcionarios/as del establecimiento y la comunidad usuaria, resguardando un trato digno y respetuoso, a través de la creación, aplicación y difusión del Protocolo de Buen Trato al Usuario.

Objetivos Específicos:

- Mejorar la percepción de la población atendida respecto del trato entregado por el personal de salud.
- Estandarizar el procedimiento de atención de las personas en todos los ámbitos de intervención del establecimiento.
- Reconocer y respetar a dignidad de las personas y su derecho al buen trato.

V. ALCANCE

El presente protocolo será aplicado por todos los funcionarios/as del Hospital Clínico de Magallanes, tanto para quienes se desempeñan en servicios clínico como administrativos, e incluyendo todo tipo de calidad contractual (compras de servicios, honorarios, titulares, contratas, suplentes, internos).

VI. APLICABILIDAD

La aplicación de este protocolo se enmarca en la atención que reciben las personas en el Hospital Clínico de Magallanes, específicamente en el ámbito del Trato Usuario contemplado en la Ley 20.584 que regula los Derechos y Deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención de salud.

El Protocolo de Buen Trato Usuario está dirigido a toda la comunidad usuaria que recibe atención de cualquier tipo en el Hospital Clínico de Magallanes, a sus acompañantes y/o familias.

El presente documento tiene carácter de obligatorio para todos los funcionarios y funcionarias del Hospital Clínico de Magallanes, dando respuesta a lo estipulado en la Ley 20.584 sobre derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención de salud.

Lo anteriormente expuesto incluye también la atención en terreno, vía telefónica y/o domiciliaria y correo electrónico institucional que pueda entregar el personal del establecimiento a la población atendida.

VII. PROCEDIMIENTO EN LA ATENCIÓN

Recepción	<p><i>Acogida</i></p> <ul style="list-style-type: none">● Contacto visual● Expresión agradable, postura relajada, actitud cordial.● Debe ser respetuoso/a, discreto/a y respetar la confidencialidad. <p><i>Saludo</i></p> <ul style="list-style-type: none">● Saludar con respeto y amabilidad● Identificarse y preguntar el nombre de la persona y desde ese momento trátele por su nombre, anteponiendo don o doña, señor, señora o señorita, según corresponda. Nunca tutee al usuario, aunque él lo haga con usted.● Realizar preguntas concretas, ej.: Buenos días, ¿en qué le puedo servir?”, ¿qué necesita?, ¿en qué puedo ayudarlo?, ¿sería tan amable de esperar un minuto?● Invitar a la persona a sentarse cuando sea posible.
------------------	---

<p>Atención</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Llamar a la persona por su nombre, si la persona es transgénero o transexual se le debe llamar por su nombre social, independiente del nombre legal que aparece en su cédula de identidad. ● Mantener una actitud de escucha permanente (Es decir, demostrar que se está escuchando y entendiendo al usuario) ● Guardar silencio y prestar máxima atención ● No interrumpir el relato. ● Brindar incentivos verbales y no verbales. ● Evitar emitir juicios de valor u opiniones personales. ● Logre empatía con el usuario (a). La empatía es entender el problema desde el punto de vista de él o ella. ● Pedir aclaración si algo lo amerita. ● Respetar los tiempos de las personas, aunque ya sea hora de terminar su jornada.
<p>Respuesta</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● La información que se entregue debe ser inmediata, clara, precisa y comprensible para la persona, procurando hablar en lenguaje adaptado a las características del oyente. ● Evitar la terminología y el lenguaje técnico, o aclararlo en el evento de que sea necesario. ● Siempre mantener un tono de voz adecuado ● Realizar devolución de información ● Asegurarse que el usuario entendió todo lo esencial.

<p>Despedida</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Despedirse amablemente ● Transmitir la sensación de que ha hecho todo lo posible para solucionar el problema o situación planteada. ● Dejar abierta la posibilidad para realizar nuevas consultas.
<p>Informar demora o cancelación de hora</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Evite llegar atrasado a la atención de usuarios, resguardando el cumplimiento de los horarios agendados. ● Evitar demoras prolongadas en la atención de urgencia, a menos que sea por causa de alta demanda asistencial. ● En caso de ocurrir un retraso, demora o tardanza informar motivos a la brevedad. ● Garantizar una alternativa. ● Minimizar las consecuencias (molestias o reclamos por parte del usuario/a). ● Ponernos en contacto con el interesado (a) personalmente o vía telefónica. ● Mensajes que se pueden utilizar: “Sentimos comunicarle que por... (exponer los motivos)...nos vemos obligados a desprogramar la hora que ya tenía concertada”. “Lamentamos que se haya producido esta situación”. “Hemos estudiado su caso y le ofrecemos la/s siguiente/s posibilidad/es... de modo de no dilatar en el tiempo su consulta...”. “Le agradecemos su colaboración y esperamos que esta situación no se vuelva a producir”. “Si esta alternativa no es de su agrado, infórmenos de su propuesta”. ● Procure evitar expresiones de este tipo: “Yo no tengo la culpa de nada”. “El que tiene la culpa es...”. “Esto no lo he organizado yo...”

<p>Cuando se presenta un usuario molesto</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Mantenga en todo momento la calma. Cuando las personas están enojadas o frustradas pueden decir cosas ofensivas. ● No tome las cosas personalmente, usted está tratando de ayudar a solucionar su problema. No discuta, solo logrará que se agrave la situación. ● No es bueno suponer que estamos en lo cierto y los demás están equivocados. ● Escuche: deje que el usuario (a) se exprese sin interrupciones (puede ser que se calme poco a poco). ● No culpe al usuario (a), independiente de si tiene algo de responsabilidad. ● Muestre que está comprendiendo la situación. ● Procure averiguar qué ocasionó el problema. Logre que el usuario (a) molesto hable de soluciones. Aquí se dará cuenta cual es el verdadero origen de las molestias. ● No haga comentarios descalificatorios acerca del desempeño de otro funcionario (a) delante del usuario (a), recuerde que es un equipo de trabajo. ● Cuando el caso tiene que pasar a otro funcionario (a) o a la jefatura, trate de que el usuario no tenga que explicar nuevamente la situación. Siempre que sea posible intente convertir el problema en una ocasión para mejorar la relación con el usuario (a) y el servicio que presta. Trate de retener información específica sobre las dificultades que ha causado el problema, esta información le puede ser útil en el futuro frente a problemas similares. ● Intente buscar posibles soluciones válidas al problema que está generando el conflicto. ● Trate de que el usuario (a) salga satisfecho por la percepción de su problema y eventual solución.
---	---

<p>Tipos de agresiones y cómo actuar frente a dicha situación</p>	<p>Agresión Psicológica</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cualquier acción u omisión que vulnere, perturbe o amenace la integridad psíquica, tales como tratos humillantes o vejatorios, vigilancia, coacción, exigencia de obediencia, explotación, limitación de la libertad ambulatoria, entre otros. La agresión psicológica puede manifestarse en forma verbal o no. <p>Agresión Física</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cualquier agresión dirigida contra el cuerpo de una persona o grupo de personas y que vulnera, perturba o amenaza la integridad física de la persona o su derecho a la vida. Dentro de estas se incluyen patadas, bofetadas, tiros, empujones, mordiscos, pellizcos, entre otros. <p>Agresión Verbal</p> <ul style="list-style-type: none"> • No contestar a la agresión. • Retirarse del lugar. • Informar a su superior directo para que concurra al lugar. • Reportar la agresión como accidente laboral en documento ad hoc. <p>Intento o agresión física efectiva</p> <ul style="list-style-type: none"> • No contestar agresión. • Retirarse del lugar. • Informar a seguridad del establecimiento y a su jefe directo. • Llamar a Carabineros. • Certificar lesiones sufridas, mediante DAU, reportarlas como accidente laboral. <p>OBS. El presente Ítem está dirigido tanto a funcionarios como usuarios.</p>
--	---

CONSIDERACIONES A RECORDAR

- Mantener contacto visual con el usuario, sin llegar a incomodarlo.
- Ser empático/a
- Utilizar siempre la credencial de identificación
- Tratar siempre a la persona de Usted, don, doña, señora, señor. No tutee al usuario, ni utilice términos apelativos o expresiones como “mamita”, “papito”, “tatita”, etc.
- Pedir por favor, preguntar y agradecer la colaboración del usuario.
- Utilizar lenguaje adecuado, adaptado y entendible al usuario.
- No utilizar celulares durante la atención
- No responder llamadas por celular y/o citófono durante la atención
- No interrumpir la atención que realizan otros funcionarios/as.
- No ingerir alimentos frente a las personas
- Cuidar la presentación personal

VIII. CONTROL Y DIFUSIÓN

Ranking	Para efectos de controlar la efectividad de la aplicación de las presentes medidas, semestralmente el Departamento de Participación Ciudadana, derivará a la Dirección y a la Subdirección que corresponda, el ranking con la identificación de los funcionarios por estamento, que durante lo que va del año calendario presenten 3 o más reclamos por temas relacionados a Trato Usuario.
Difusión	El presente protocolo deberá quedar a disposición en la página web del Hospital para que todo funcionario tenga acceso a él, debiendo además ser parte de los procesos de inducción del personal.

Para los próximos años, se espera continuar con evaluaciones semestrales a través de la aplicación de la encuesta de satisfacción usuaria del establecimiento de salud, la cual durante el periodo de pandemia por Covid-19 se ha visto interrumpida.

Agregar, que la encuesta tiene como finalidad, conocer la percepción del usuario referente a la atención recibida en el recinto hospitalario.

IX. XI. REFERENCIAS

- NORMA GENERAL ADMINISTRATIVA, Sobre Agresiones al personal de atención en establecimientos de salud, de la Subsecretaría de Redes Asistenciales.
- MANUAL DE BUEN TRATO AL USUARIO, centro de salud familiar Sotaquí.
- ORIENTACIONES TÉCNICAS Para la Estrategia de Buen Trato, Departamento de Comunicaciones y RRPP Gabinete de la Ministra Ministerio de Salud
- ¿QUÉ ES “TRATO DIGNO” PARA LOS PACIENTES? Elementos que componen el trato digno Informe Global Departamento de Estudios y Desarrollo, Superintendencia de Salud.
- ORGANIGRAMA: Misión, Visión y Valores del Hospital Clínico de Magallanes.
- PROTOCOLO TRANS, Hospital Clínico Magallanes.

2.- **DÉJESE SIN EFECTO**, a partir de la dictación de la presente resolución cualquier otro protocolo que regule el trato a usuario en este establecimiento.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, Y REGÍSTRESE



RCF/LMC.

DISTRIBUCIÓN:

Distribución Física:

- Dirección
- Departamento de Participación Ciudadana
- Subdirección Médica.
- Subdirección de Operaciones.
- Subdirección de Enfermería
- Subdirección Administrativa
- Oficina de Partes. (Con protocolo original)
- Asesoría Jurídica