



I. MUNICIPALIDAD DE QUILLÓN
DEPARTAMENTO DE SALUD
QUILLÓN

DECRETO ALCALDICIO N° 4077

Quillón, 05 AGO 2022

VISTOS:

- El Protocolo de recepción, acogida y atención presencial al usuario, CESFAM Quillón.
- El decreto Alcaldicio N° 3.519, de fecha 25/11/2020, que Nombra en el cargo de Administrador municipal al Sr. José Acuña Salazar.
- Decreto N° 2.287 de fecha 29/06/2021 que ratifica en el cargo de Administrador municipal al Sr. José Acuña Salazar.
- Decreto N° 2.288, de fecha 29/06/2021, que delega funciones y atribuciones del Alcalde al Administrador municipal y a quien los subroga
- El decreto Alcaldicio N° 1249 de fecha 12 de Marzo del 2020, que modifica subrogancia de Secretaría Municipal.
- El decreto Alcaldicio N° 1099 de fecha 04/03/2020, que aprueba el Reglamento de organización y funciones del Departamento de salud municipal Quillón.
- El decreto Alcaldicio N°1100 de fecha 04/03/2020, que aprueba reglamento comunal de atención primaria de salud municipal Quillón.
- La Ley N° 19.378/95, sobre estatuto de atención primaria de salud, de fecha 13 de Abril de 1995.
- La Ley N° 18.883/89, estatuto administrativo para funcionarios municipales.
- El Decreto Alcaldicio N° 5062 de fecha 16 de Diciembre del 2021, que Aprueba el Presupuesto Municipal año 2022 del Departamento de Salud.
- El decreto Alcaldicio N° 2.286, de fecha 29 de junio del 2021, que nombra como Alcalde de la I. municipalidad de Quillón al Sr. Miguel Alfonso Peña Jara.
- La Ley N° 18.695, **ORGÁNICA CONSTITUCIONAL DE MUNICIPALIDADES**, de fecha 31 de Marzo de 1988, sus posteriores modificaciones y las necesidades del servicio.

DECRETO:

- 1.- **APRUEBASE, "El Protocolo de recepción, acogida y atención presencial al usuario, CESFAM DR. ALBERTO GYHRA SOTO, CECOSF CASINO Y POSTAS DE SALUD RURAL, de la comuna de Quillón".**

ANÓTESE, REGÍSTRESE, PUBLÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE.



EDGARDO CARLOS HIDALGO VARELA
SECRETARIO MUNICIPAL
MINISTRO DE FE

JAS/JOP/SVV/jsb.

04.08.2022

DISTRIBUCIÓN

- Archivo Secretaría Municipal Quillón.
- Archivo Depto. de Salud Municipal Quillón.
- Archivo Depto. Ppto. y Finanzas del Desamu.
- Archivo Dirección CESFAM



MIGUEL PEÑA JARA
ALCALDE



**PROTOCOLO DE RECEPCIÓN, ACOGIDA
Y ATENCIÓN PRESENCIAL AL
USUARIO/A DE CESFAM DR. ALBERTO
GYHRA SOTO, CECOSF EL CASINO Y
POSTAS DE SALUD RURAL DE LA
COMUNA DE QUILLON**

Código: SU 01
Edición: Primera
Fecha: Agosto 2022
Página: 1 de 12
Vigencia: Agosto 2027

**PROTOCOLO DE RECEPCIÓN, ACOGIDA
Y ATENCIÓN PRESENCIAL AL USUARIO
(A) DE CESFAM DR. ALBERTO GYHRA
SOTO, CECOSF EL CASINO Y POSTAS DE
SALUD RURAL DE LA COMUNA DE
QUILLON**

<p>Elaborado Por:</p> <p><i>Josefine Prado Vivallo</i> Licenciada en Trabajo Social RUT: 19.082.832-8 Encargada Satisfacción Usuaría CESFAM Dr. Alberto Gyhra Soto</p>	<p>Revisado Por:</p> <p><i>Jessica Leal Arriagada</i> Rut: 18.110.137-7 Enfermera</p> <p>EU. Jessica Leal A. Rut: 18.110.137-7 Referente de Calidad y seguridad del paciente CESFAM Dr. Alberto Gyhra Soto</p>	<p>Aprobado Por:</p> <p><i>Mat. Andrea Palavecino M.</i> Rut: 10.790.940-0 Directora DIRECCIÓN CESFAM Dr. Alberto Gyhra Soto</p>
<p>Fecha: Mayo 2022</p>	<p>Fecha: Julio 2022</p>	<p>Fecha: Agosto 2022</p>

 <p>Centro de Salud Familiar Dr. Alberto Gyhra Soto</p>	<p>PROTOCOLO DE RECEPCIÓN, ACOGIDA Y ATENCIÓN PRESENCIAL AL USUARIO/A DE CESFAM DR. ALBERTO GYHRA SOTO, CECOSF EL CASINO Y POSTAS DE SALUD RURAL DE LA COMUNA DE QUILLON</p>	Código: SU 01
		Edición: Primera
		Fecha: Agosto 2022
		Vigencia: Agosto 2027

1. ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVOS	3
3. ALCANCE	3
4. RESPONSABLE DE LA APLICACIÓN	3
5. REFERENCIAS	4
6. DEFINICIONES O GLOSARIO	4
7. DESARROLLO	5
8. DISTRIBUCIÓN	9
9. RESPONSABILIDAD DEL ENCARGADO	9
10. REGISTROS	9
11. TABLA DE MODIFICACIONES	10
12. ANEXOS	11

 <p>Centro de Salud Familiar Dr. Alberto Gyhra Soto</p>	<p>PROTOCOLO DE RECEPCIÓN, ACOGIDA Y ATENCIÓN PRESENCIAL AL USUARIO/A DE CESFAM DR. ALBERTO GYHRA SOTO, CECOSF EL CASINO Y POSTAS DE SALUD RURAL DE LA COMUNA DE QUILLON</p>	Código: SU 01
		Edición: Primera
		Fecha: Agosto 2022
		Página: 3 de 12
		Vigencia: Agosto 2027

INTRODUCCIÓN

En el marco del compromiso de gestión 16 y como parte de la estrategia nacional de salud, se incorpora la protocolización de la atención, basado en el contexto con cuyo único propósito es mejorar la atención de los usuarios (as), específicamente en las habilidades sociales que se deben tener con quienes acudan a los diferentes servicios del Centro de Salud.

Dicho esto, es que, como centro de salud, lo primordial es acoger a los usuarios (as) así como también a sus familiares y/o acompañantes, buscando con ello, poder brindar información y orientación de forma clara, oportuna y precisa, logrando con ello dar respuesta a sus necesidades e inquietudes.

2. OBJETIVOS

General:

- Definir un sistema integral de acogida y recepción del Usuario (a) en el Servicio de Urgencia Rural, Farmacia y Módulo Lista de espera, el cual permita acoger tanto al usuario (a) como a su acompañante, basados en el requerimiento base de toda relación, el respeto mutuo.

Específico:

- Unificar criterios y normar la atención del usuario (a), entregando así una información oportuna y de calidad.

3. ALCANCE

Usuarios (as), jefes de Unidad o servicio, funcionarios (as) del Centro de Salud Familiar Dr. Alberto Gyhra Soto y sus centros de salud dependientes.

4. RESPONSABLE DE LA APLICACIÓN

- Directora del Establecimiento de Salud
- Encargada de Satisfacción Usuaría

 <p>Centro de Salud Familiar Dr. Alberto Gyhra Soto</p>	<p>PROTOCOLO DE RECEPCIÓN, ACOGIDA Y ATENCIÓN PRESENCIAL AL USUARIO/A DE CESFAM DR. ALBERTO GYHRA SOTO, CECOSF EL CASINO Y POSTAS DE SALUD RURAL DE LA COMUNA DE QUILLON</p>	Código: SU 01
		Edición: Primera
		Fecha: Agosto 2022
		Vigencia: Agosto 2027

- Referente de Calidad y seguridad del paciente
- Jefes de cada unidad

5. REFERENCIAS

- Estrategia Nacional de SALUD 2022
- Ley 20.584 “Regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud.
- Ley 21.168 “Modifica Ley N° 20.584, a fin de crear el derecho a la atención preferente”
- Protocolo de atención presencial al usuario de la red pública de salud sur oriente, 2018.
- Protocolo atención y trato al usuario, CESFAM Mariquina
- ¿QUÉ ES “TRATO DIGNO” PARA LOS PACIENTES? Elementos que componen el trato digno. Informe Global.

6. DEFINICIONES O GLOSARIO

- SUR: Servicio de Urgencia Rural
- TENS: Técnico en Enfermería de Nivel Superior
- TANS: Técnico administrativa en salud
- CESFAM: Centro De Salud Familiar
- CECOSF: Centro Comunitario de Salud Familiar
- SIS: Super Intendencia de Salud
- SIC: Solicitud de Interconsulta
- SOME: Servicio de Orientación Médico Estadística
- OIRS: Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias.
- Usuario: Persona que utiliza, demanda y elige los servicios de salud. En torno a él se organizan todos los servicios que se prestan en el CESFAM y sus Establecimientos Dependientes. Debe ser el eje y centro alrededor del cual se organizan las actividades del sistema de salud.
- Trato digno: acepción jurídica que se refiere al respeto irrestricto a la persona y a su

	PROTOCOLO DE RECEPCIÓN, ACOGIDA Y ATENCIÓN PRESENCIAL AL USUARIO/A DE CESFAM DR. ALBERTO GYHRA SOTO, CECOSF EL CASINO Y POSTAS DE SALUD RURAL DE LA COMUNA DE QUILLON	Código: SU 01
		Edición: Primera
		Fecha: Agosto 2022
		Vigencia: Agosto 2027

integridad, a valorar igual todas las vidas humanas y a todas las personas.

- Acogida: Recibimiento que se ofrece a una persona cuando llega a un lugar.
- 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 (as) es un componente importante de la calidad de los servicios.
- Atención personalizada: Consiste en un modo de atención en que cada persona es atendida de manera singular e individualizada, en función de sus características propias y sus requerimientos personales.

7. DESARROLLO

Orientación general de la atención:

7.1 Las etapas a evaluar y a considerar al momento de una buena acogida son las siguientes:

- Saludo
- Acogida
- Respuesta
- Cierre

En base a lo anterior es que se espera que cada funcionario sea capaz de:

Acción	Conducta esperada	Lo que espera el usuario
Saludo	*Mirar a los ojos, regular el tono de voz, escucha activa *Identificarse con nombre y debe tener credencial institucional visible	El paciente espera saber con quién está conversando al momento de la atención.
Acogida	*Escuchar activamente el motivo de consulta	Ser escuchado para esclarecer su necesidad de atención



Dr. Alberto Gyhra Soto

**PROTOCOLO DE RECEPCIÓN, ACOGIDA
Y ATENCIÓN PRESENCIAL AL
USUARIO/A DE CESFAM DR. ALBERTO
GYHRA SOTO, CECOSF EL CASINO Y
POSTAS DE SALUD RURAL DE LA
COMUNA DE QUILLON**

Código: SU 01
Edición: Primera
Fecha: Agosto 2022
Página: 6 de 12
Vigencia: Agosto 2027

	<p>*No interrumpir al usuario, dejar hablar sin interrumpir y luego aclarar su motivo.</p> <p>Tener certeza de haber entendió el requerimiento, siendo necesario retroalimentar al paciente y dar espacio para que cerciore o corrija lo comprendido por el funcionario (a).</p>	
Respuesta	<p>Respuesta acorde a lo necesitado por el paciente, la cual debe ser pertinente y debe comprometer una solución cuando corresponda.</p> <p>La información entregada debe ser coherente y actualizada, clara y precisa, además de oportuna y confidencial.</p>	<p>Busca ser orientado de forma correcta, para así poder gestionar adecuadamente su solución o la de familiares y/o acompañantes.</p>
Cierre	<p>Preguntar al usuario (a) si queda alguna duda al respecto de su respuesta, si desea saber algo más.</p>	<p>Espera que el primer contacto le haya proporcionado la información suficiente para poder desenvolverse en el</p>

	PROTOCOLO DE RECEPCIÓN, ACOGIDA Y ATENCIÓN PRESENCIAL AL USUARIO/A DE CESFAM DR. ALBERTO GYHRA SOTO, CECOSF EL CASINO Y POSTAS DE SALUD RURAL DE LA COMUNA DE QUILLON	Código: SU 01
		Edición: Primera
		Fecha: Agosto 2022
		Página: 7 de 12
		Vigencia: Agosto 2027

	Despedirse de forma cordial y amable. Además de ser individualizada la despedida.	centro de salud, pero por, sobre todo, haber logrado un contacto amable y respetuoso de forma reciproca.
--	---	--

7.2 Descripción por Unidad o Servicio

7.2.1 SUR y Unidad procedimientos de Enfermería:

Cabe mencionar que el CESFAM Dr Alberto Gyhra Soto, no cuenta con servicio de urgencia las 24 horas, pero cuenta con un SUR y la unidad de Procedimientos de Enfermería, la cual detalla su atención esperada como sigue:

7.2.1.1 SUR

- Horario general de 20°° a 08°° hrs. de lunes a viernes, y días sábados y domingos las 24 hrs del día.
- Horario con médico general residente de 20°° a 00°°hrs
- Horario con médico general de llamada de 00°° a 08°°hrs
- Recepción de 20°° a 00°°hrs por funcionaria administrativa
 - Admisión registro RAYEN y planilla con nombre, Rut, motivo de consulta.
 - Derivación Área respiratoria o Morbilidad común según criterio de selección de demanda
 - Categorización por TENS de turno quien deberá informar su tiempo de espera acorde a la Categorización (C1, C2, C3, C4 y C5)

7.2.1.2 Unidad de Procedimientos de Enfermería

- Horario general de 08°° a 20°° hrs, de lunes a viernes
- Tipos de prestaciones más recurrentes:

 <p>Centro de Salud Familiar Dr. Alberto Gyhra Soto</p>	PROTOCOLO DE RECEPCIÓN, ACOGIDA Y ATENCIÓN PRESENCIAL AL USUARIO/A DE CESFAM DR. ALBERTO GYHRA SOTO, CECOSF EL CASINO Y POSTAS DE SALUD RURAL DE LA COMUNA DE QUILLON	Código: SU 01
		Edición: Primera
		Fecha: Agosto 2022
		Página: 8 de 12
		Vigencia: Agosto 2027

- Control de signos vitales
 - Tratamiento inyectable
 - Curaciones
 - Lavado de oídos
 - Retiro de puntos
 - Cambio de sondas
- Se contará con apoyo triage de 08° a 17° hrs. con el fin de separar demanda de urgencia respiratoria a morbilidad común. En este último caso, se solicitará al paciente acudir en horario SUR o de lo contrario al Servicio de Urgencia del Hospital Comunitario de Salud Familiar, Bulnes.

7.2.2 Unidad de Farmacia

- Horario de atención de 08° a 20° hrs de lunes a viernes
- Horario excepcional de farmacia día sábado de 09° a 15°hrs debido a que se atienden morbilidades y atenciones odontológicas.
- Se atenderá por orden de llegada, siempre velando por dar cumplimiento a la ley 21.168 de atención preferente.
- En caso de que sea ultima receta a despachar, se da aviso al paciente y se escribe “renovar receta”, procediendo a derivar a SOME correspondiente para cursar esta renovación de receta.

7.2.3 Módulo lista de espera

- Deberá estar a cargo de un TANS.
- Sera el médico/a general, odontólogo/a u matrón/a quien informe al paciente el curso de su SIC.
- Posterior, se espera que el medico regulador decida la pertinencia de la sic para proceder a que TANS la suba al módulo.
- Quien genere una SIC, deberá informar al paciente que puede estar consultado su estado en oficina de TANS a cargo del módulo o en oficina de OIRS (presencial o vía teléfono), en donde, además, puede hacer retiro de horas asignadas tanto internas como externas.

	PROTOCOLO DE RECEPCIÓN, ACOGIDA Y ATENCIÓN PRESENCIAL AL USUARIO/A DE CESFAM DR. ALBERTO GYHRA SOTO, CECOSF EL CASINO Y POSTAS DE SALUD RURAL DE LA COMUNA DE QUILLON	Código: SU 01
		Edición: Primera
		Fecha: Agosto 2022
		Vigencia: Agosto 2027

8. DISTRIBUCIÓN

El presente deberá ser distribuido y encontrarse en cada unidad de los distintos centros de salud que existan en la comuna, dirigido principalmente a los siguientes funcionarios, quienes deberán hacer la bajada respectiva de información.

- Director (a) establecimiento de salud
- Director (a) Subrogante del establecimiento de salud
- Coordinadores de Sector
- TENS residentes de Postas
- Jefe o encargado de cada unidad.

9. RESPONSABILIDAD DEL ENCARGADO

Sera el Director (a) del establecimiento de salud principal el encargado de designar a un (a) profesional responsable que cumpla el rol de encargado del protocolo y su cumplimiento, procurando con ello el monitoreo constante de su aplicación en las diversas unidades.

10. REGISTROS

Se considerará como registro la aplicación de este protocolo respecto al monitoreo mediante Pauta de Chequeo presencial y on-line a diversos usuarios (as) (Anexo 2) de los distintos centros de salud de la comuna, los cuales serán realizados en días aleatorios, utilizando la calculadora SIS, siendo aplicadas de forma trimestral.

 <p>Centro de Salud Familiar Dr. Alberto Gyhra Soto</p>	<p>PROTOCOLO DE RECEPCIÓN, ACOGIDA Y ATENCIÓN PRESENCIAL AL USUARIO/A DE CESFAM DR. ALBERTO GYHRA SOTO, CECOSF EL CASINO Y POSTAS DE SALUD RURAL DE LA COMUNA DE QUILLON</p>	Código: SU 01
		Edición: Primera
		Fecha: Agosto 2022
		Vigencia: Agosto 2027

11. TABLA DE MODIFICACIONES

Edición N°	Motivo del Cambio	Fecha Aprobación



PROTOCOLO DE RECEPCIÓN, ACOGIDA Y ATENCIÓN PRESENCIAL AL USUARIO/A DE CESFAM DR. ALBERTO GYHRA SOTO, CECOSF EL CASINO Y POSTAS DE SALUD RURAL DE LA COMUNA DE QUILLON

Código: SU 01
Edición: Primera
Fecha: Agosto 2022
Página: 11 de 12
Vigencia: Agosto 2027

12. ANEXOS

Anexo 1: Etapas a evaluar y a considerar al momento de una buena acogida.



	PROTOCOLO DE RECEPCIÓN, ACOGIDA Y ATENCIÓN PRESENCIAL AL USUARIO/A DE CESFAM DR. ALBERTO GYHRA SOTO, CECOSF EL CASINO Y POSTAS DE SALUD RURAL DE LA COMUNA DE QUILLON	Código: SU 01
		Edición: Primera
		Fecha: Agosto 2022
		Vigencia: Agosto 2027

Anexo 2: Pauta de chequeo

CHECK LIST Fecha: ___ / ___ / ___

Favor marcar según apreciación, donde 1 como muy malo y hasta 7 como excelente

DATOS GENERALES									
Sexo Usuario									
Horario de llegada									
Horario de salida									
Calificación general									
Ítem I: Calidad de Atención									
1.1	Qué le parece la atención recibida en general por los funcionarios	1	2	3	4	5	6	7	
1.2	La atención e información entregada por el funcionario que la atendió fue:	1	2	3	4	5	6	7	
1.3	Qué le parecen las charlas, talleres y/o actividades realizadas (siempre que haya presenciado alguna)	1	2	3	4	5	6	7	
1.4	Respecto a su primera atención, encuentra que su avance ha sido	1	2	3	4	5	6	7	
Ítem II: Calidad de la Organización y Funcionamiento									
2.5	Cómo considera la organización del equipo de funcionarios	1	2	3	4	5	6	7	
2.6	Qué tal le parece el funcionamiento general	1	2	3	4	5	6	7	
2.7	Cómo considera la clasificación para entrega de horas médicas	1	2	3	4	5	6	7	
2.8	Cómo considera el trabajo realizado estos últimos años	1	2	3	4	5	6	7	
Ítem III: Calidad de la Infraestructura									
3.9	De acuerdo al acceso de su centro de salud ¿qué tal le parece este?, pensando en las personas con discapacidad.	1	2	3	4	5	6	7	
3.10	En relación a la implementación de la sala de espera, está la considera:	1	2	3	4	5	6	7	
3.11	Respecto a la infraestructura de nuestra institución (Sala de espera, pasillos, box etc...) ¿Qué tan de su agrado es?	1	2	3	4	5	6	7	
3.12	En relación al aseo y ornato, estos le parecen	1	2	3	4	5	6	7	